

## Reklamačný poriadok služieb systému Videolotériových terminálov KAJOT

### 1. Obecné ustanovenia

- 1.1. Tento reklamačný poriadok upravuje spôsob uplatnenia a riešenia nárokov zákazníka zo zodpovednosti dodávateľa za chyby služieb systému videolotériových terminálov KAJOT a z nesprávneho vyúčtovania týchto služieb, všetko v zmysle a v medziach uzatvorenej zmluvy alebo zmlúv medzi zákazníkom a dodávateľom (ďalej len „reklamácia“).
- 1.2. Službami systému videolotériových terminálov KAJOT sa rozumejú všetky **softwarové** služby poskytované videolotériovými terminálmi KAJOT a serverom KAJOT, respektíve ich prostredníctvom (ďalej len „služby“).
- 1.3. Výrobcom systému videolotériových terminálov KAJOT (ďalej len systém KAJOT) je spoločnosť C.S.G. SOFTWARE GROUP LIMITED, so sídlom Kleomenous 1, AKRITAS TOWER OFFICE 603, P.C. 1060, Nicosia, Cyperská republika, reg. č. HE 184155, podnikajúca v Českej republike prostredníctvom svojej organizačnej zložky C.S.G. Software Group Limited – organizačná zložka, IČ: 277 41 362, so sídlom Brno, Bednářova 29 (ďalej len „výrobca“).
- 1.4. Dodávateľom systému KAJOT je spoločnosť TRINITRON s.r.o., Hlbiny 2262/2, 960 00 Zvolen, IČ: 363 59 475 (ďalej len „dodávateľ“).
- 1.5. Zákazníkom sa rozumie subjekt prevádzkujúci systém KAJOT (bez ohľadu na rozsah prevádzkovania) a to na území Slovenskej republiky podľa platných právnych predpisov (ďalej len „zákazník“).

### 2. Rozsah reklamácií

- 2.1. Chybnou službou sa rozumie akákoľvek softwarová funkcia systému KAJOT, ktorá nefunguje v súlade s popisom systému KAJOT, herným plánom alebo bezpečnostným projektom systému KAJOT. Chybným vyúčtovaním služieb sa rozumie vyúčtovanie služieb alebo jeho jednotlivých položiek v rozpore s uzatvorenou zmluvou.
- 2.2. Reklamácia vyúčtovania služieb je možná najneskôr do 3 mesiacov od obdržania vyúčtovania zákazníkom. Po uplynutí tejto lehoty zákazník stráca právo reklamácie a je povinný vyúčtovanie služieb v plnej výške uhradiť.

### 3. Hlásenie chybných služieb

- 3.1. Chybné služby alebo vyúčtovanie hlási zákazník elektronickou poštou na adresu [dohledvlt@kajot.cz](mailto:dohledvlt@kajot.cz) alebo poštou na adresu: KAJOT technology center – dohľad VLT, Kaštanová 64, 619 00 Brno.
- 3.2. Reklamácia chybné služby zaslaná zákazníkom musí obsahovať minimálne špecifikáciu chybné služby, t.j. uvedenie služby, ktorá sa prejavuje chybné, a popis chýb služby, teda popis toho, ako sa táto chyba na termináli prípadne na inej časti systému KAJOT prejavuje, a to spolu s prípadnou fotodokumentáciou. Reklamácia chybného vyúčtovania zaslaná zákazníkom musí obsahovať minimálne špecifikácie položky vyúčtovania, ktorá podľa názoru zákazníka je chybná a odôvodnenie tejto chybnosti, a to spolu s prípadnými dôkazmi tejto chybnosti.
- 3.2. Pre hlásenie reklamácií slúži štandardný formulár dodávateľa. Zákazník je povinný štandardný formulár dodávateľa pre hlásenie reklamácie použiť, inak sa považuje za to, že reklamácia vykonaná nebola. Štandardný formulár dodávateľa je k dispozícii na webových stránkach výrobcu [www.kajot.com](http://www.kajot.com), a v sídle výrobcu (jeho organizačnej zložky). Vzor tohto štandardného formulára je prílohou tohto reklamačného poriadku.

### 4. Lehoty pre vybavenie reklamácie

- 4.1. Reklamácia je na strane dodávateľa vybavená bez zbytočného odkladu, a to v technicky najkratšej možnej lehote, ktorá je minimálne 30 dní, od dátumu doručenia reklamácie v súlade s týmto reklamačným poriadkom.
- 4.2. Pokiaľ si vybavenie reklamácie vyžaduje prerokovanie so zahraničným dodávateľom alebo úpravu software terminálu, predlžuje sa termín vybavenia o ďalších 30 dní.
- 4.3. Oprávnenosť alebo zamietnutie reklamácie posudzuje na strane dodávateľa odborný zodpovedný pracovník dodávateľa (ďalej len „technik“).

- 4.4. Dodávateľ si vyhradzuje právo do piatich dní od podania reklamácie vyžiadať ďalšiu špecifikáciu chyby alebo dodania ďalších materiálov pre podloženie a analýzu reklamovanej chyby.
- 4.4.1. Čas lehoty pre vybavenie reklamácie sa tým pozastavuje do dodania týchto materiálov.
- 4.4.2. Dodávateľ si vyhradzuje možnosť opakovaného využitia postupu podľa bodu 4.4., ak špecifikácia problému alebo dodané materiály nie sú pre riešenie reklamácie dostatočné.

## 5. Zamietnutie reklamácie

4.5. Reklamácia bude zamietnutá hlavne ak:

- Došlo k úmyselnému poškodeniu systému KAJOT alebo jeho časti neoprávneným zásahom.
- Došlo k neodbornej operácii na videolotériovom termináli, ktorá viedla k vzniku chyby.
- Došlo k napadnutiu alebo zakázanej úprave niektorého zo zdrojových kódov systému KAJOT.
- Bola chyba spôsobená mechanickým poškodením videolotériového terminálu.
- Chyba je dôsledkom akýchkoľvek iných okolností, za ktoré dodávateľ nezodpovedá.

## 6. Záverečné ustanovenia

- 4.6. Prílohou a neoddeliteľnou súčasťou tohto reklamačného poriadku je vzor štandardného formulára (pre hlásenie reklamácie).
- 4.7. Svojimi podpismi nižšie potvrdzujú dodávateľ a zákazník svoju vôľu byť týmto reklamačným poriadkom zviazaní. V prípade rozporu medzi akoukoľvek zmluvou uzatvorenou medzi zákazníkom a dodávateľom a týmto reklamačným poriadkom má prednosť uzatvorená zmluva.
- 4.8. Tento reklamačný poriadok je vyhotovený vo dvoch rovnopisoch, pričom jeden dostane zákazník a jeden dodávateľ.
- 4.9. Zmluvné strany sa výslovne dohodli, že všetky spory vznikajúce z tohto reklamačného poriadku a v súvislosti s ním budú prerokované a rozhodované výhradne v písomnej forme podľa zásad spravodlivosti s vylúčením právomoci obecných súdov s konečnou platnosťou a bez odôvodnenia v rozhodcovskom konaní pred jedným rozhodcom menovaným Európskym rozhodcovským centrom, s.r.o., IČ: 28287690 (ďalej len „spoločnosť“). V konaní bude postupované v zmysle ustanovení § 19 odst. 1 zákona č. 216/1994 Zb. podľa Rozhodcovského poriadku vydaného spoločnosťou v znení účinnom ku dňu uzatvorenia tejto zmluvy (ďalej len „Rozhodcovský poriadok“) a Poplatkového poriadku vydaného spoločnosťou, a to v znení účinnom ku dňu uzatvorenia tejto zmluvy (ďalej „Poplatkový poriadok“). Rozhodcovský poriadok a Poplatkový poriadok sú neoddeliteľnou súčasťou tejto zmluvy. Rozhodcovský poriadok a Poplatkový poriadok sú zverejnené na internetovej adrese [www.rozhodci-online.cz](http://www.rozhodci-online.cz). Zmluvné strany prehlasujú, že obsah Rozhodcovského poriadku a Poplatkového poriadku im je známy a vyslovujú s ním bezvýhradný súhlas.

### Prílohy:

- Vzor štandardného formulára

V Brne dňa .....

---

TRINITRON s.r.o.

Václav Harašta

riaditeľ oddelenia Videolotériových terminálov  
dodávateľ

---

názov subjektu - zákazník

meno, priezvisko, pozícia konajúceho  
zákazník