

PODMÍNKY UŽÍVÁNÍ APLIKACE KONCOVÝMI UŽIVATELI

Před přihlášením do aplikace Digitální asistent k bytu a jejím dalším užíváním si prosím pozorně přečtete následující podmínky užívání aplikace. Přihlášením do aplikace Digitální asistent k bytu souhlasíte s tím, že se budete těmito podmínkami řídit.

1. Obecné

Tyto podmínky (dále jen „Podmínky“) upravují pravidla užívání aplikace Digitální asistent k bytu (dále jen „Aplikace“), která je dostupná prostřednictvím QR kódu umístěného ve Vaší bytové jednotce nebo prostřednictvím odkazu v rámci Vašeho účtu v samostatné aplikaci VISI. Aplikace je provozována společností VISI app s.r.o., IČO: 19626975, se sídlem Vratimovská 624/11, Kunčičky, 718 00 Ostrava, zapsanou v obchodním rejstříku vedeném u Krajského soudu v Ostravě pod sp. zn. C 93447, (dále též „VISI app“).

Pojem Aplikace zahrnuje veškeré produkty a služby, které Vám VISI app při užívání Aplikace poskytuje. Jsou jimi zejména software Aplikace včetně veškerých jeho součástí (např. zdrojového kódu), nástrojů a obsahu (např. grafických prvků nebo zvukového obsahu), a veškeré služby spojené s přihlášením do Aplikace.

Aplikaci Vám umožnila používat třetí osoba, např. developer, stavební firma nebo jiný odborník v oblasti stavebnictví (dále jen zjednodušeně „Developer“), se kterou má VISI app uzavřenou smlouvu o poskytování softwarových služeb (tato smlouva dále jen „Smlouva s Developerem“). Berete na vědomí, že Aplikaci můžete užívat výhradně jako:

- Interní uživatel, tedy jako zaměstnanec nebo jiná osoba pověřená Developerem k jednání za něj, kterému Developer zřídil uživatelský účet, nebo
- Externí uživatel, tedy jako osoba mimo organizační strukturu Developera, zejména dodavatel, zástupce dodavatele, zákazník nebo zástupce zákazníka Developera, kterému Developer zřídil uživatelský účet.

To znamená, že VISI app Vám může ukončit nebo pozastavit užívání Aplikace za podmínek sjednaných ve Smlouvě s Developerem. Tedy jakmile skončí Smlouva s Developerem nebo jakmile VISI app pozastaví užívání Aplikace Developerovi, Aplikaci nebudete moci využívat. O termínu skončení Smlouvy s Developerem Vás bude informovat Developer, se kterým máte uzavřenou samostatnou smlouvu.

2. AI povaha Aplikace

Aplikace využívá nástroje umělé inteligence (AI).

Nevkládejte do Aplikace žádné citlivé údaje, zejména osobní údaje (s výjimkou nezbytných identifikačních údajů).

Zůstáváte výhradním vlastníkem veškerých dat, textů, obrázků a dalších materiálů, které do Aplikace vložíte. Používáním Aplikace udělujete VISI app nevýhradní, celosvětovou a bezplatnou licenci k použití, ukládání a zpracování těchto vstupních dat za účelem provozu a vylepšování Aplikace a souvisejících služeb.

Výstupní data Aplikace můžete použít k účelu, ke kterému Aplikace slouží, tedy zejména v rámci procesu řešení vad a nedodělků příslušné bytové jednotky. Berete na vědomí, že vzhledem k povaze strojového učení nemusí být výstupní data jedinečná pro každého uživatele a Aplikace může generovat stejné nebo podobné výstupy pro třetí strany.

Berete na vědomí a souhlasíte s tím, že VISI app může anonymizovaná vstupní a výstupní data použít k dalšímu trénování, doladování a vylepšování svých algoritmů a modelů umělé inteligence Aplikace.

Aplikace využívá pokročilé modely umělé inteligence a strojového učení. Vzhledem k pravděpodobnostní povaze této technologie berete na vědomí, že výstupní data Aplikace mohou být občas nepřesná, neúplná, zavádějící, nebo mohou obsahovat smyšlená fakta (tzv. „halucinace“).

Výstupní data neslouží jako náhrada za profesionální poradenství. Aplikace není určena k poskytování právních, finančních, psychologických ani jiných odborných rad. Jakékoli rozhodnutí učiněné na základě výstupních dat činíte na vlastní riziko. Další omezení stanoví článek 6. těchto Podmínek.

3. Informace pro spotřebitele

Jste spotřebitelé? Tedy lidé, kteří Aplikaci využívají pro svou osobní potřebu mimo rámec své podnikatelské činnosti, mimo rámec samostatného výkonu svého povolání i mimo rámec plnění pracovních úkolů pro zaměstnavatele? Například jste externí uživatelé, kteří jsou zákazníky Developera? Pak máte navíc práva, o kterých Vás informujeme v příloze č. 1 těchto Podmínek – Informace pro spotřebitele.

4. Oprávnění k užívání Aplikace

Máte právo užívat Aplikaci za podmínek zde stanovených. Oprávnění Vám VISI app uděluje bez územního omezení na dobu trvání Smlouvy s Developerem. Toto oprávnění zahrnuje i veškeré Vám zpřístupněné úpravy, aktualizace, vylepšení, či jiné úpravy Aplikace.

Aplikaci můžete užívat výhradně v souladu s těmito Podmínkami. Aplikaci je zakázáno užívat následujícími způsoby:

- nesmíte prostřednictvím Aplikace strojově jakýmkoli způsobem vytěžovat databázi, která je součástí Aplikace;
- nesmíte umožnit užívání Aplikace třetí osobě, zejm. prodávat, pronajímat či jakkoliv jinak distribuovat Aplikaci či do ní umožnit přístup třetí osobě;
- jste povinni zdržet se jakéhokoli šíření či kopírování Aplikace nebo jakékoli její části a berete na vědomí, že Aplikace a veškeré její součásti jsou kryty právy duševního vlastnictví vysoké hodnoty;
- nesmíte upravovat, spojovat, distribuovat, zpětně překládat, analyzovat, dekompileovat či rozebírat Aplikaci, pokud to výslovně neumožňují Podmínky;
- nesmíte obcházet nebo odstraňovat opatření sloužící proti zneužití Aplikace;

- nesmíte užívat Aplikaci jakýmkoliv způsobem porušujícím platné právní předpisy nebo dobré mravy, zejména nesmíte do Aplikace ukládat obsah, který není v souladu s právem České republiky nebo Evropské unie (tzv. nezákonný obsah);

Veškerá vlastnická a jiná majetková práva k Aplikaci si ponechává společnost VISI app, její dodavatelé a poskytovatelé licencí. Nejsou na Vás převáděna žádná vlastnická či jiná majetková práva.

VISI app může jednostranně provést opravy, aktualizace nebo jiné úpravy Aplikace za účelem odstranění nebo opravy chyb, závad nebo jiných problémů, za účelem prevence zneužití Aplikace nebo porušení těchto Podmínek či za účelem vylepšení Aplikace a služeb VISI app.

5. Obsah Uživatele

Berete na vědomí, že jakékoliv informace a obsah, které použijete při užívání Aplikace (dále jen „Obsah Uživatele“), je společnost VISI app oprávněna užívat, upravovat a pořizovat z něj kopie za účelem toho, aby Vám umožnila užívání Aplikace. Dále berete na vědomí, že společnost VISI app může být oprávněna užívat Obsah Uživatele pro jiné účely za podmínek stanovených ve Smlouvě s Developerem.

Obsah Uživatele nesmí porušovat platné právní předpisy, dobré mravy nebo práva třetích osob (zejména práva duševního vlastnictví).

Obsah Uživatele nesmí obsahovat malware ani jiný software nebo komponenty, které by mohly ohrozit chod Aplikace, její zabezpečení nebo práva společnosti VISI app nebo třetích osob, zejm. dalších uživatelů Aplikace.

Jestliže je Obsah Uživatele v rozporu s těmito Podmínkami nebo platnými právními předpisy a je tzv. nezákonným obsahem ve smyslu Nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) 2022/2065 ze dne 19. října 2022 o jednotném trhu digitálních služeb a o změně směrnice 2000/31/ES (nařízení o digitálních službách, dále jen „DSA“), je společnost VISI app oprávněna tento Obsah Uživatele moderovat ve smyslu DSA, tedy zejména ho odhalit, znemožnit k němu přístup nebo jej odstranit, a v závažných případech také pozastavit, zablokovat nebo zrušit Váš uživatelský účet. Pokud VISI app přistoupí k moderaci Vašeho Obsahu Uživatele, poskytne Vám odůvodnění svého jednání s informacemi o tom, k jaké formě moderace Obsahu Uživatele přistoupila, proč k moderaci přistoupila a jaká pravidla jste porušili, jestli při přijímání použila automatizované postupy a jaké máte možnosti nápravy.

Máte právo hlásit společnosti VISI app nezákonný obsah objevený v Aplikaci, a to na e-mailové adrese kontakt@visiapp.cz. V oznámení prosím uveďte následující informace:

- důvody, proč je dle Vás oznámený Obsah Uživatele nezákonný;
- jednoznačný údaj o přesném elektronickém umístění Obsahu Uživatele a v případě potřeby dodatečné informace umožňující identifikovat nezákonný obsah;
- Vaše jméno a e-mailovou adresu;
- prohlášení potvrzující, že oznámení podáváte v dobré víře a informace obsažené v oznámení jsou přesné a úplné.

VISI app se zavazuje, že Vám bez zbytečného odkladu přijetí oznámení nezákonného Obsahu Uživatele potvrdí, posoudí jej a bude Vás informovat o tom, jak jej vyřešila a jaké případně máte možnosti nápravy (například právo na soudní ochranu).

6. Odpovědnost VISI app

VISI app Vám Aplikaci poskytuje k užívání ve stavu „tak, jak je“, bez jakýchkoli záruk, nevyplývají-li záruky a související povinnosti VISI app výslovně ze Smlouvy s Developerem. VISI app Vám nezaručuje jakýkoliv konkrétní výsledek vyplývající z užívání Aplikace. Ustanovení § 2389a a následující občanského zákoníku o poskytování digitálního obsahu se na vztahy dle těchto Podmínek nepoužijí. Tímto nejsou dotčena práva spotřebitele uvedená v příloze č. 1 těchto Podmínek – Informacích pro spotřebitele.

VISI app Vám neodpovídá za škodu způsobenou z důvodů neležících na straně VISI app, zejména vzniklou:

- výpadky technické infrastruktury třetích stran, včetně výpadků internetového připojení, serverové nebo cloudové infrastruktury nebo jiných telekomunikačních služeb třetích stran,
- kybernetickými útoky nebo událostmi, ke kterým došlo i přes zabezpečení Aplikace;
- užíváním Aplikace Vámi v rozporu s těmito Podmínkami;
- v důsledku technických omezení na straně vašeho koncového zařízení;

6.1.1. v důsledku případů Vyšší moci, jak je dále v těchto Podmínkách definována.

6.2. Vyšší mocí se rozumí událost, která splňuje kumulativně následující znaky:

- objektivně znemožňuje některé ze smluvních stran v plnění některé z jejích povinností podle těchto Podmínek (objektivní nemožnost je v příčinné souvislosti s touto událostí);
- tuto událost nemohla příslušná smluvní strana s vynaložením odborné péče zjistit ani předvídat před uzavřením smlouvy o užívání Aplikace;
- tato událost je mimo vliv smluvních stran a žádná ze smluvních stran nemohla této události zamezit.

Mezi případy Vyšší moci náleží zejména:

- přírodní katastrofy (zejm. požáry, výbuchy, zemětřesení, přílivové vlny, povodně, epidemie);
- válka, ozbrojené konflikty (ať byla vyhlášena válka či nikoli), invaze, akt nepřátelského státu, mobilizace, zabavení majetku nebo embarga;
- povstání, revoluce, nebo vojenské či ozbrojené či násilné převzetí moci, nebo občanská válka;
- globální pandemická onemocnění;
- nepokoje, srocení, nebo akty či hrozby terorismu.

7. Odpovědnost Uživatele

Aplikaci využíváte na svou odpovědnost, přičemž přebíráte odpovědnost za veškerá rizika související s Vaším užíváním Aplikace i užíváním Aplikace prostřednictvím Vašich přístupových údajů, včetně vkládání Obsahu Uživatele.

QR kód, který slouží k přístupu do Aplikace, nesmíte s nikým sdílet, musíte přiměřeně chránit jeho bezpečnost a nesmíte úmyslně nebo z hrubé nedbalosti umožnit jeho užití nebo zneužití třetí osobou. Dojde-li ke zneužití přístupového QR kódu nebo jinému narušení bezpečnosti nebo integrity Aplikace, musíte o tom společnost VISI app informovat bez zbytečného odkladu poté, co se o tom dozvíte.

8. Ukončení užívání Aplikace

Aplikaci můžete užívat, dokud trvá Smlouva s Developerem.

Uživatelský účet si můžete zrušit a užívání Aplikace ukončit i kdykoliv předtím, než skončí Smlouva s Developerem. Berte ale na vědomí, že toto předčasné ukončení užívání Aplikace může ovlivnit plnění závazků mezi Vámi a Developerem, přičemž VISI app za takové negativní důsledky nijak neodpovídá.

Pokud tyto Podmínky porušíte podstatným způsobem, může společnost VISI app Vaše oprávnění k užívání Aplikace dle těchto Podmínek ukončit s okamžitou účinností zablokováním Vašeho přístupu do Aplikace.

9. Rozhodné právo a řešení sporů

Tyto Podmínky, veškeré s nimi související nároky a jejich realizace, stejně jako užívání Aplikace se řídí právním řádem České republiky (s výjimkou kolizních norem mezinárodního práva soukromého), včetně ustanovení o promlčení. To platí i pro závazky k náhradě újmy vzniklé porušením těchto Podmínek nebo k vydání bezdůvodného obohacení vzniklého v souvislosti s těmito Podmínkami.

K rozhodování jakýchkoliv sporů týkajících se závazků z těchto Podmínek nebo týkajících se právních vztahů, které vznikly v souvislosti s těmito Podmínkami, budou pravomocné soudy České republiky dle sídla VISI app. Pravomoc jiných soudů se nepřipouští, s výjimkou sporů se spotřebiteli, kdy se pravomoc soudů určí dle právních předpisů chránících spotřebitele.

10. Úpravy a doplnění těchto Podmínek

Společnost VISI app je oprávněna tyto Podmínky v přiměřeném rozsahu jednostranně měnit či doplňovat. Vzhledem k formě přístupu k Aplikaci přes QR kód nebo odkaz v samostatné aplikaci VISI Vás o změně informuje VISI app tým, že novou verzí Podmínek vloží do přístupového rozhraní a přiměřeně Vás upozorní na to, že došlo ke změně Podmínek a vyzve Vás k vyjádření souhlasu s nimi.

Změnu Podmínek máte možnost odmítnout tím, že s novou verzí Podmínek nevyjádříte souhlas a Aplikaci přestanete užívat.

11. Informace o zpracování osobních údajů

Vaše osobní údaje VISI app zpracovává v rozsahu a způsobem uvedeným na webové stránce <https://www.visiapp.cz/gdpr>.

12. Ostatní

Pokud jsou nebo pokud se stanou jakákoliv ustanovení těchto Podmínek neúčinná, neplatná, nevymahatelná nebo neproveditelná, nejsou tím dotčena ostatní ustanovení těchto Podmínek.

13. Podpora a kontakt

Při potížích s používáním Aplikace nás prosím kontaktujte na e-mailové adrese kontakt@visiapp.cz. Jakýkoli neplánovaný výpadek, chybu nebo závadu Aplikace nám nahlaste, jakmile se o nich dozvíte.

Máte-li jakékoli dotazy, připomínky nebo nám chcete poskytnout zpětnou vazbu, můžete nás kontaktovat na adrese kontakt@visiapp.cz.

14. Přílohy

Nedílnou součástí těchto Podmínek je Příloha č. 1: Informace pro spotřebitele, včetně reklamačního řádu a vzorového formuláře pro odstoupení od smlouvy.

15. Účinnost Podmínek

Tyto Podmínky jsou účinné od 17. 03. 2026.

INFORMACE PRO SPOTŘEBITELE

příloha č. 1 k Podmínkám užívání aplikace koncovými uživateli

1. Úvodem

Jste spotřebiteli? Tedy lidmi, kteří Aplikaci využívají pro svou osobní potřebu mimo rámec své podnikatelské činnosti, mimo rámec samostatného výkonu svého povolání i mimo rámec plnění pracovních úkolů pro zaměstnavatele? Například jste externí uživatelé, kteří jsou zákazníci Developera? Pak máte navíc práva, o kterých Vás zde informujeme.

VISI app můžete kontaktovat na těchto adresách:

Poštovní adresa: Vratimovská 624/11, Kunčičky, 718 00 Ostrava

E-mail: kontakt@visiapp.cz

Telefonní číslo: [+420 734 565 135](tel:+420734565135)

Pokud máte jakýkoliv problém, stačí kontaktovat VISI app. Případné spory s VISI app můžete řešit i mimosoudně prostřednictvím subjektu mimosoudního řešení sporu. Tím je například Česká obchodní inspekce na adrese www.coi.cz/informace-o-adr.

2. Smluvní vztah mezi Vámi a VISI app

Vaším přihlášením do Aplikace s VISI app uzavíráte smlouvu o poskytování digitálního obsahu ve smyslu § 2389a a následujících zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník (dále jen „občanský zákoník“).

Odsouhlasením Podmínek souhlasíte s tím, že pro uzavření smlouvy budete používat tzv. komunikační prostředky na dálku, jak jim říká občanský zákoník. Jde třeba o počítač, tablet nebo telefon. Hlavně s internetem. Náklady na použití těchto prostředků si hradíte sami v rámci běžných plateb za telefon, internet apod.

Smlouvu s VISI app uzavíráte v českém jazyce. Smlouva a všechny její součásti jsou uloženy v elektronickém archivu VISI app a VISI app Vám je zpřístupní na základě Vaší písemné žádosti. Tou je i e-mail.

VISI app není vázána žádným kodexem chování ve smyslu § 1826 odst. 1 písm. e) občanského zákoníku (například specifickými etickými pravidly v daném odvětví).

3. Aktualizace Aplikace

VISI app Vám může poskytovat aktualizace svých digitálních služeb (užívání Aplikace), které jsou nezbytné, aby byly poskytovány bez vad po dobu trvání závazku, a upozornit Vás na jejich dostupnost. Pokud je k provedení aktualizace nutné Vaše jednání, které neučiníte, nemáte práva z vady, která vznikla pouze v důsledku neprovedené aktualizace. To neplatí v případě, že jste nebyli upozorněni na aktualizaci nebo na důsledky jejího neprovedení anebo jste aktualizaci neprovedli či ji provedli nesprávně v důsledku nedostatku v návodu. Pokud Vás VISI app upozornila při uzavírání nebo změně smlouvy, že nezbytné aktualizace digitálních služeb nebudou poskytovány a s tímto jste výslovně souhlasili, VISI app není aktualizace dle tohoto článku povinna provádět.

VISI app je oprávněna změnit jí poskytované služby i mimo aktualizace za účelem vylepšení poskytování služeb, jako jsou zejména technické změny s ohledem na přizpůsobení služeb novému technickému prostředí nebo zvýšenému počtu jeho uživatelů. Touto změnou Vám ale nesmí vzniknout dodatečné náklady a změna musí být oznámena jasným a srozumitelným způsobem.

4. Jak můžete užívání Aplikace reklamovat?

Informace o Vašich právech z vadného plnění při užívání Aplikace najdete v reklamačním řádu, který je přílohou č. 1 těchto Informací pro spotřebitele.

5. Jak můžete od smlouvy odstoupit ve lhůtě 14 dnů?

Jako spotřebitelé máte ze zákona právo od smlouvy s VISI app odstoupit bez udání důvodu ve lhůtě 14 dnů od prvního přihlášení Aplikace, a tím smlouvu zrušit okamžikem, kdy VISI app odstoupení dojde. Nejpozději v poslední den lhůty musíte odstoupení odeslat. Lhůta pro odstoupení od smlouvy končí uplynutím 14 dnů ode dne následujícího po dni uzavření smlouvy, tedy po prvním přihlášení do Aplikace.

Jsou případy, kdy ani jako spotřebitelé od smlouvy odstoupit nemůžete. A to, pokud Vám VISI app poskytla službu zdarma, případně jste společnosti VISI app dali předchozí výslovný souhlas s tím, aby s plněním úplatné smlouvy o poskytnutí digitálního obsahu započala před uplynutím 14denní lhůty pro odstoupení od smlouvy, VISI app Vás poučila, že v takovém případě započítím plnění Vaše právo na odstoupení od smlouvy zaniká, souhlas Vám potvrdila, a s plněním smlouvy již začala.

Pokud Vám náleží právo na odstoupení od smlouvy, můžete ho u VISI app uplatnit jakýmkoliv jednoznačným prohlášením, které vůči VISI app učiníte, zejména elektronicky oznámením na kontakt@visiapp.cz. Pro odstoupení od smlouvy můžete využít i vzorový formulář, který je přílohou č. 2 těchto Informací pro spotřebitele. VISI app Vám neprodleně přijetí odstoupení potvrdí. Pokud jste VISI app zaplatili cenu za užívání Aplikace, vrátí Vám cenu nejpozději do 14 dnů od doručení Vašeho odstoupení.

REKLAMAČNÍ ŘÁD

příloha č. 1 Informací pro spotřebitele

1. Úvodem

VISI app jako poskytovatel služby odpovídá za to, že služba při poskytnutí nemá vady a že je poskytnuta ve shodě se smlouvou. Shodou se smlouvou je zejména to, že služby odpovídají popisu na webovém rozhraní <https://www.visiapp.cz/>.

2. Co je to vada?

Služba (užívání Aplikace) má vadu, pokud není poskytnuta ve shodě se smlouvou.

VISI app odpovídá za to, že služby:

- a) odpovídají ujednanému popisu a rozsahu, jakož i jakosti, funkčnosti, kompatibilitě, interoperabilitě a jiným ujednaným vlastnostem,
- b) jsou vhodné k účelu, pro který je požadujete a se kterým VISI app souhlasila,
- c) jsou poskytovány s ujednaným příslušenstvím a pokyny k použití, které můžete rozumně očekávat, a s uživatelskou podporou, pokud jsou potřebné,
- d) jsou vhodné k účelu, ke kterému se obvykle používají, i s ohledem na práva třetích osob, nebo právní předpisy,
- e) rozsahem, jakostí a dalšími výkonnostními parametry, včetně funkčnosti, kompatibility, přístupnosti, kontinuity a bezpečnosti, odpovídají obvyklým vlastnostem služeb téhož druhu, které můžete očekávat, i s ohledem na veřejná prohlášení, která VISI app učinila, zejména reklamou nebo označením,
- f) odpovídají zkušební verzi nebo náhledu, který VISI app zpřístupnila před uzavřením smlouvy, pokud takové poskytuje,
- g) jsou správně propojeny s Vaším digitálním prostředím, případně Vám byl poskytnut správný návod, jak služby propojit, pokud je propojení potřebné.

Vadou služby je také to, pokud Vás VISI app

- neupozorní na vady, které služba má, ač se u takových služeb obvykle nevyskytují;
- ujistí v rozporu se skutečností, že služba nemá žádné vady anebo se hodí k určitému užívání;
- poskytne službu, která ve skutečnosti není službou VISI app nebo ke které ve skutečnosti nemá právo ji poskytnout.

Vadou služby není nedostatek spočívající ve Vašem nevyhovujícím digitálním prostředí (nevyhovujícím technickém nebo programovém vybavení nebo síťovém připojení), ačkoliv Vás VISI app na takové vybavení předem upozornila. VISI app neodpovídá za výpadky či omezení dostupnosti telekomunikační sítě, jakož i sítě elektronických komunikací (internet), jejichž prostřednictvím se uskutečňuje přenos dat, rychlost přenosu dat a též její případné snížení, dále spolehlivost a funkčnost sítě elektronických komunikací a chyby vzniklé v důsledku poruch či ztrát při přenosu dat či mobilní sítě na Vaší straně. K ověření, zda se vada vyskytla v důsledku Vašeho nevyhovujícího digitálního prostředí, máte povinnost poskytnout nezbytnou součinnost, kterou lze rozumně očekávat (např. má povinnost upřesnit, jaký typ vybavení či připojení používá). Pokud

VISI app odmítnete tuto součinnost poskytnout, nemusí VISI app prokazovat, že je vada způsobena Vaším nevyhovujícím digitálním prostředím.

Vadou služby dále není předem oznámený výpadek služby na nezbytnou dobu, který slouží k údržbě systému a možným aktualizacím. Vadou služby také nejsou krátkodobé předem neoznámené výpadky Aplikace, jsou-li jen zanedbatelné a nevyskytují-li se opakovaně.

3. Dokdy musíte služby reklamovat a na co máte nárok?

VISI app odpovídá za vadu, která se projeví nebo vyskytne během užívání Aplikace.

Vadu máte povinnost vytknout bez zbytečného odkladu po jejím zjištění, nejpozději ji můžete vytknout v promlčecí lhůtě 3 let od okamžiku, kdy se vada projeví nebo vyskytne; později VISI app reklamaci nemusí vyhovět.

Pokud se vada projeví za dobu trvání závazku, je na VISI app, aby prokázala, že jsou služby poskytovány bez vad.

4. Na co máte při reklamaci nárok?

Primárně můžete požadovat odstranění vady, ledaže je to nemožné nebo nepřiměřeně nákladné vzhledem k významu vad a hodnotě, kterou by služby měly bez vady; VISI app vady odstraní v přiměřené době po jejím vytknutí tak, aby Vám nezpůsobila značné obtíže vzhledem k obsahu a účelu služby.

Pokud a) vadu neodstraní v přiměřené době po jejím vytknutí tak, aby Vám nezpůsobila značné obtíže vzhledem k obsahu a účelu služby, nebo je z okolností zřejmé, že vada nebude odstraněna v přiměřené době nebo bez značných obtíží pro Vás, nebo b) se vada projeví i po odstranění vady, nebo c) je vada podstatným porušením smlouvy, můžete požadovat přiměřenou slevu z ceny nebo můžete odstoupit od smlouvy. Přiměřená sleva se určí jako rozdíl mezi hodnotou služby bez vady a vadné služby, kterou VISI app poskytla. Odstoupit od smlouvy nemůžete, pokud je vada služby jen nevýznamná. Pokud odstoupíte od smlouvy, zdržíte se užívání služby.

Pokud vady reklamujete oprávněně, prodlužuje se lhůta pro reklamaci o tolik dní, po které reklamaci VISI app vyřizuje. Zároveň, pokud se Vám VISI app zavázala poskytovat služby po určitou dobu, prodlužuje se tato doba o dobu vyřizování oprávněné reklamace.

Pokud Vám má VISI app vrátit peněžitou částku z důvodu vadného plnění, vrátí Vám ji na vlastní náklady bez zbytečného odkladu, nejpozději do 14 dnů ode dne, kdy jste příslušné právo z vadného plnění uplatnili. Částku VISI app vrátí stejným způsobem, jakým jste uhradili cenu služby, ledaže výslovně svolíte jinak a nevzniknou Vám tím žádné náklady.

Náklady reklamace hradíte Vy. Jestliže VISI app Vaši reklamaci uzná, proplatí Vám na Vaši žádost účelně vynaložené náklady uznané reklamace.

5. Co udělat, když se na službě projeví nebo vyskytne vada

Aby VISI app mohla reklamaci vyřídit, bude potřebovat Vaši součinnost. Máte povinnost kontaktovat VISI app a popsat:

- a. jaká je vada služby, respektive jak se projevuje;

- b. o jakou konkrétní službu jde;
- c. jaký nárok z vadného plnění požadujete;
- d. jak se jmenujete a jaká je Vaše e-mailová adresa, pod kterou jste se registrovali.

VISI app můžete kontaktovat všemi dostupnými prostředky. Nejlepší bude, když pošlete e-mail na adresu kontakt@visiapp.cz pro urychlení komunikace.

6. Dokdy VISI app reklamaci vyřídí?

Vaši reklamaci VISI app vyřídí v přiměřené době s přihlédnutím k povaze služby a účelu, pro který jste ji požadovali, ledaže jste se s VISI app dohodli na delší době. O době pro vyřízení reklamace Vás VISI app bude informovat. Po marném uplynutí doby můžete od smlouvy odstoupit nebo požadovat přiměřenou slevu.

Nejprve Vám VISI app potvrdí, kdy jste reklamaci uplatnili, co je jejím obsahem, jaký způsob vyřízení reklamace požadujete a jaké kontaktní údaje pro poskytnutí informace o vyřízení reklamace jste VISI app sdělili. Až bude vše hotovo, dostanete od VISI app potvrzení data a způsobu vyřízení reklamace, včetně potvrzení o provedení opravy a době jejího trvání. Pokud Vám VISI app nebude moci reklamaci uznat, VISI app Vám důvody zamítnutí reklamace vysvětlí.

Pokud VISI app nebude stíhat reklamaci vyřídít včas, ozve se Vám a požádá Vás o odsouhlasení prodloužení lhůty.

VZOROVÝ FORMULÁŘ PRO ODSTOUPENÍ OD SMLOUVY

příloha č. 2 Informací pro spotřebitele

Adresát:

VISI app s.r.o.,

IČO: 19626975,

Vratimovská 624/11, Kunčičky, 718 00 Ostrava

e-mail: kontakt@visiapp.cz

Oznamuji, že tímto odstupuji od níže uvedené smlouvy.

Informace o vás

Jaké je vaše jméno a příjmení?

Jaká je vaše e-mailová adresa?

Na jaké číslo účtu vám můžeme vrátit peníze,
pokud jste za službu platili?

Datum:

Informace o objednávce

Jaké služby jste si objednali?

Kdy jsme s vámi smlouvu uzavřeli (kdy vám
přišlo potvrzení o registraci)?

Podpis spotřebitele (pouze pokud je tento formulář zasílán v listinné podobě)

Proč odstupujete od smlouvy? Na tuto otázku nemusíte odpovídat. Budeme ale rádi za váš názor, abychom věděli, co vylepšit.