

## Reklamační řád služeb systému videoloterijních terminálů KAJOT

### 1. Obecná ustanovení

- 1.1. Tento reklamační řád upravuje způsob uplatnění a řešení nároků zákazníka z odpovědnosti dodavatele za vady služeb systému videoloterijních terminálů KAJOT a z nesprávného vyúčtování těchto služeb, vše ve smyslu a v mezích uzavřené smlouvy nebo smluv mezi zákazníkem a dodavatelem (dále jen „reklamace“).
- 1.2. Službami systému videoloterijních terminálů KAJOT se rozumí všechny **softwarové** služby poskytované videoloterijními terminály KAJOT a serverem KAJOT, respektive jejich prostřednictvím (dále jen „služby“).
- 1.3. Výrobce systému videoloterijních terminálů KAJOT (dále též jen systém KAJOT) je společnost C.S.G. SOFTWARE GROUP LIMITED, se sídlem Kleomenous 1, AKRITAS TOWER OFFICE 603, P.C. 1060, Nicosia, Kyperská republika, reg. č. HE 184155, podnikající v České republice prostřednictvím své organizační složky C.S.G. Software Group Limited – organizační složka, IČ: 277 41 362, se sídlem Brno, Bednářova 29 (dále jen „výrobce“).
- 1.4. Dodavatelem systému KAJOT je společnost INACTO GAMES a.s., se sídlem Bednářova 29, 619 00 Brno, IČ: 276 92 906, (dále jen „dodavatelem“).
- 1.5. Zákazníkem se rozumí subjekt provozující systém KAJOT (bez ohledu na rozsah provozování) a to na území České republiky podle platných právních předpisů (dále jen „zákazník“).

### 2. Rozsah reklamací

- 2.1. Vadnou službou se rozumí jakákoli softwarová funkce systému KAJOT, která nefunguje v souladu s popisem systému KAJOT, herním plánem nebo bezpečnostním projektem systému KAJOT. Vadným vyúčtováním služeb se rozumí vyúčtování služeb nebo jeho jednotlivých položek v rozporu s uzavřenou smlouvou.
- 2.2. Reklamace vyúčtování služeb je možná nejpozději do 3 měsíců od obdržení vyúčtování zákazníkem. Po uplynutí této lhůty zákazník ztrácí právo reklamace a je povinen vyúčtování služeb v plné výši uhradit.

### 3. Hlášení vadných služeb

- 3.1. Vadné služby nebo vyúčtování hlásí zákazník elektronickou poštou na adresu [dohledvlt@kajot.cz](mailto:dohledvlt@kajot.cz) nebo poštou na adresu: KAJOT technology center – dohled VLT, Kaštanová 64, 619 00 Brno.
- 3.2. Reklamace vadné služby zasláná zákazníkem musí obsahovat minimálně specifikaci vadné služby, tj. uvedení služby, jež se projevuje vadně, a popis vady služby, tedy popis toho, jak se tato vada na terminálu případně na jiné části systému KAJOT projevuje, a to spolu s případnou fotodokumentací. Reklamace vadného vyúčtování zasláná zákazníkem musí obsahovat minimálně specifikace položky vyúčtování, jež dle názoru zákazníka je chybná a odůvodnění této chybnosti, a to spolu s případnými důkazy této chybnosti.

3.3. Pro hlášení reklamací slouží standardní formulář dodavatele. Zákazník je povinen standardní formulář dodavatele pro hlášení reklamací použít, jinak se má za to, že reklamáce učiněna nebyla. Standardní formulář dodavatele je k dispozici na webových stránkách výrobce [www.kajot.com](http://www.kajot.com), a v sídle výrobce (jeho organizační složky). Vzor tohoto standardního formuláře je dále přílohou tohoto reklamačního řádu.

#### 4. Lhůty pro vyřízení reklamace

4.1. Reklamace je na straně dodavatele vyřizována bez zbytečného odkladu, a to v technicky nejkratší možné lhůtě, která však činí minimálně 30 dní, od data doručení reklamace v souladu s tímto reklamačním řádem.

4.2. Pokud vyřízení reklamace vyžaduje projednání se zahraničním dodavatelem nebo úpravu softwaru terminálu, prodlužuje se termín vyřízení o dalších 30 dnů.

4.3. Oprávněnost nebo zamítnutí reklamace posuzuje na straně dodavatele odborný odpovědný pracovník dodavatele (dále jen „technik“).

4.4. Dodavatel si vyhrazuje právo do pěti dnů od podání reklamace vyžádat další specifikaci vady nebo dodání dalších materiálů pro podložení a analýzu reklamované vady.

4.4.1. Běh lhůty pro vyřízení reklamace se tím pozastavuje do dodání těchto materiálů.

4.4.2. Dodavatel si vyhrazuje možnost opakovaného využití postupu dle bodu 4.4., pokud specifikace problému nebo dodané materiály nejsou pro řešení reklamace dostatečné.

#### 5. Zamítnutí reklamace

5.1. Reklamace bude zamítnuta zejména pokud:

- Došlo k úmyslnému poškození systému KAJOT nebo jeho části neoprávněným zásahem.
- Došlo k neodborné operaci na videoloterijním terminálu, která vedla ke vzniku chyby.
- Došlo k napadení nebo zakázané úpravě některého ze zdrojových kódů systému KAJOT.
- Byla chyba způsobena mechanickým poškozením videoloterijního terminálu.
- Vada je důsledkem jakýchkoliv jiných okolností, za něž dodavatel neodpovídá.

#### 6. Závěrečná ustanovení

6.1. Přílohou a neoddělitelnou součástí tohoto reklamačního řádu je vzor standardního formuláře (pro hlášení reklamací).

6.2. Svými podpisy níže stvrzují dodavatel a zákazník svou vůli být tímto reklamačním řádem vázáni. V případě rozporu mezi jakoukoli smlouvou uzavřenou mezi zákazníkem a dodavatelem a tímto reklamačním řádem má přednost uzavřená smlouva.

- 6.3. Tento reklamační řád je vyhotoven ve dvou stejnopisech, přičemž jeden dostane zákazník a jeden dodavatel.
- 6.4. Smluvní strany se výslovně dohodly, že veškeré spory vznikající z tohoto reklamačního řádu a v souvislosti s ním budou projednávány a rozhodovány výhradně v písemné formě podle zásad spravedlnosti s vyloučením pravomoci obecných soudů s konečnou platností a bez odůvodnění v rozhodčím řízení před jedním rozhodcem jmenovaným Evropským rozhodčím centrem, s.r.o., IČ: 28287690 (dále jen „společnost“). V řízení bude postupováno ve smyslu ustanovení § 19 odst. 1 zákona č. 216/1994 Sb. podle Rozhodčího řádu vydaného společností ve znění účinném ke dni uzavření této smlouvy (dále jen „Rozhodčí řád“) a Poplatkového řádu vydaného společností, a to ve znění účinném ke dni uzavření této smlouvy (dále „Poplatkový řád“). Rozhodčí řád i Poplatkový řád jsou nedílnou součástí této smlouvy. Rozhodčí řád a Poplatkový řád jsou zveřejněny na internetové adrese [www.rozhodci-online.cz](http://www.rozhodci-online.cz). Smluvní strany prohlašují, že obsah Rozhodčího řádu i Poplatkového řádu je jim znám a vyslovují s ním bezvýhradný souhlas.

Přílohy:

- Vzor standardního formuláře

V Brně dne .....

\_\_\_\_\_  
INTACTO GAMES a.s.  
Václav Harašta, ředitel oddělení videoloterních terminálů  
dodavatel

\_\_\_\_\_  
název subjektu - zákazník  
jméno, příjmení, pozice jednajícího  
zákazník