Reklamačný poriadok

Ako postupujeme, ak sa hovor nepodaril z našej strany: kto a ako môže reklamovať, do kedy odpovieme a čo dostanete.

Verzia 1.1 · účinné od 5. novembra 2026 · text k 4. novembru 2026

V skratke

- Reklamovať môžete, ak sa hovor neuskutočnil, nebolo ho počuť alebo sa inak nepodaril z našej príčiny.
- Reklamáciu pošlite e-mailom na podpora@hohofon.sk s číslom objednávky a krátkym opisom.
- Bezodkladne vám písomne potvrdíme, že sme ju prijali.
- Vybavíme ju najneskôr do 30 dní odo dňa, keď ste ju uplatnili.
- Ak je dôvodná, dostanete nový termín bez ďalšej platby, alebo vrátime platbu (celú alebo jej časť).
- Neprítomnosť dieťaťa pri telefóne, slabý signál u vás či osobný vkus nie sú vada služby. Každú vec však posúdime individuálne.
- Ak so spôsobom vybavenia nesúhlasíte, môžete podať žiadosť o nápravu, obrátiť sa na Slovenskú obchodnú inšpekciu (alternatívne riešenie sporov) alebo na súd. Vaše zákonné práva nie sú dotknuté.

Postup v kocke

1. **Napíšete nám**
   E-mail na podpora@hohofon.sk s číslom objednávky a opisom, čo sa stalo.
2. **Potvrdíme prijatie**
   Bezodkladne vám písomne potvrdíme prijatie a lehotu na vybavenie.
3. **Posúdime**
   Zistíme príčinu. Môžeme vás požiadať o drobnú súčinnosť.
4. **Vybavíme do 30 dní**
   Nový termín, vrátenie platby alebo jej časti, alebo písomné zamietnutie s dôvodmi.
5. **Ak nesúhlasíte**
   Žiadosť o nápravu, Slovenská obchodná inšpekcia (ARS) alebo súd.

Obsah

1. Úvodné ustanovenia
2. Kto môže reklamovať
3. Čo je vada služby a čo nie je
4. Ako reklamáciu uplatniť
5. Potvrdenie o prijatí reklamácie
6. Lehota na vybavenie
7. Ako reklamáciu vybavíme
8. Čo dostanete písomne
9. Ak so spôsobom vybavenia nesúhlasíte
10. Kontakt a záverečné ustanovenia

1. Úvodné ustanovenia

1.1 Tento reklamačný poriadok určuje, ako vybavujeme reklamácie služby hohofon, teda rozprávkového telefonátu pre deti, ktorý vedie hlasový pomocník s umelou inteligenciou (ďalej len „služba“).

1.2 Službu poskytuje LAMPADA LIGHTING, a. s., Lúčna 1885/12, 900 01 Modra, IČO 45631875, zapísaná v Obchodnom registri Mestského súdu Bratislava III, oddiel Sa, vložka č. 5063/B (ďalej len „my“ alebo „prevádzkovateľ“). Ďalšie údaje a kontakty sú na stránke Kontakt. Telefón spoločnosti (formálny kontakt, nie zákaznícka linka; reklamácie vybavujeme písomne): +421 911 330 932.

1.3 Poriadok sa vzťahuje na objednávky spotrebiteľov, teda rodičov alebo zákonných zástupcov, ktorí službu objednávajú mimo svojho podnikania. Na skupinové objednávky (škôlky) sa zatiaľ nevzťahuje, lebo ich neprijímame; pripravujeme ich.

1.4 Poriadok je súčasťou Obchodných podmienok. Pojmy ako „okno hovoru“ majú rovnaký význam ako v nich.

1.5 Zákonné práva spotrebiteľa týmto poriadkom nie sú dotknuté. Ide najmä o práva podľa zákona č. 108/2024 Z. z. o ochrane spotrebiteľa a podľa Občianskeho zákonníka. Ak by sa poriadok a zákon rozchádzali v neprospech spotrebiteľa, platí zákon.

1.6 Ako hovor prebieha a čo od pomocníka nemožno čakať, opisuje stránka Umelá inteligencia a bezpečnosť detí. Tento poriadok na ňu nadväzuje.

2. Kto môže reklamovať

2.1 Reklamáciu môže uplatniť zákazník, ktorý službu objednal: rodič alebo zákonný zástupca dieťaťa, osoba staršia ako 18 rokov.

2.2 Ak reklamáciu podáva iná osoba než zákazník, môžeme požiadať o jeho splnomocnenie. Chránime tým údaje o dieťati.

2.3 Dieťa samo reklamáciu podať nemôže. Službu objednáva a platí len rodič alebo zákonný zástupca.

3. Čo je vada služby a čo nie je

3.1 Služba je poskytnutá správne, ak sa hovor uskutočnil v zvolenom okne, trval dohodnutý čas a postava použila údaje, ktoré ste zadali. Vadou služby je najmä, ak sa z príčiny na našej strane stalo niečo z tohto:

- **a)** hovor sa v zvolenom okne neuskutočnil, hoci ste zavolali v okne z čísla uvedeného v objednávke so zobrazeným číslom a objednávka bola platná (napríklad pre výpadok nášho systému),
- **b)** hovor nebolo počuť, alebo bol tak prerušovaný či skreslený, že sa nedal viesť,
- **c)** hovor sa skončil podstatne skôr, než po dohodnutom čase,
- **d)** postava použila nesprávne meno alebo vek dieťaťa, hoci ste ich zadali správne a chyba vznikla u nás,
- **e)** hovor bol v rozpore s pravidlami zo stránky Umelá inteligencia a bezpečnosť detí (napríklad na začiatku hovoru nezaznela úvodná veta o umelej inteligencii, hoci ste ju pri objednávke nevypli, postava tvrdila, že je skutočná, strašila alebo sa pýtala na osobné údaje).

3.2 Vadou služby nie je najmä:

- **a)** neprítomnosť dieťaťa (alebo niektorého z objednaných detí) pri telefóne počas hovoru, ak sa hovor uskutočnil; o tom ste sa s nami dohodli pri objednávke (pozri bod 3.3),
- **b)** slabý signál alebo výpadok siete vášho operátora, vybitý telefón, stlmený zvuk, hluk v miestnosti alebo iný problém na vašej strane (zariadenie, nastavenia telefónu), ak ho nespôsobila naša chyba,
- **c)** volanie mimo zvoleného okna, po vyčerpaní času hovoru, z iného čísla, než ste zadali v objednávke, alebo so skrytým číslom; zmeškané okno rieši samostatný postup (pozri bod 7.5),
- **d)** osobný vkus: dieťaťu sa postava, hlas alebo príbeh nepáčili alebo hovor nebol taký, ako ste si predstavovali, hoci zodpovedal opisu služby,
- **e)** údaje, ktoré ste do objednávky zadali nesprávne (napríklad preklep v mene),
- **f)** bežné obmedzenia umelej inteligencie: pomocník môže zle vysloviť meno, nepočuť slovo alebo zle pochopiť vetu. Ak sa hovor inak uskutočnil a nepresnosť nie je podstatná, nejde o vadu; podstatná nepresnosť (napríklad dieťa je po celý hovor oslovované iným menom) vadou je, pozri bod 3.1.

3.3 Pri objednávke ste potvrdili tento súhlas:

> Beriem na vedomie a súhlasím, že počas celého hovoru budú pri telefóne všetky objednané deti a že to zabezpečím ja. Hovor trvá 5 minút plus 1 minútu za každé ďalšie dieťa a potom sa okno zatvorí. Čas sa nepredlžuje a reklamáciu z dôvodu neprítomnosti dieťaťa neuznávame; reklamáciu z dôvodu technickej chyby na našej strane uznáme. Zákonné práva spotrebiteľa tým nie sú dotknuté.

3.4 Zoznamy v bodoch 3.1 a 3.2 sú príklady, nie úplný výpočet. Každú reklamáciu posúdime individuálne. Reklamáciu nezamietneme len preto, že ju niektorý zo zoznamov nespomína, a zákonné práva spotrebiteľa tým nie sú dotknuté.

3.5 Pri zisťovaní príčiny vás môžeme požiadať o primeranú súčinnosť, napríklad o čas hovoru, typ telefónu alebo snímku obrazovky z histórie hovorov vo vašom telefóne. Vyžadujeme len to, čo je potrebné a čo vás najmenej zaťaží.

4. Ako reklamáciu uplatniť

4.1 Reklamáciu uplatníte e-mailom na adresu podpora@hohofon.sk. Môžete tiež odpovedať na ktorýkoľvek e-mail, ktorý sme vám k objednávke poslali.

4.2 Reklamáciu môžete poslať aj písomne na adresu sídla: LAMPADA LIGHTING, a. s., Lúčna 1885/12, 900 01 Modra, s označením „Reklamácia hohofon“. Odporúčame e-mail, je rýchlejší.

4.3 Telefónne číslo služby slúži len na hovor s postavou v zvolenom okne. Nie je kanálom zákazníckej podpory, preto na ňom reklamáciu neuplatňujte. Telefonickú zákaznícku linku neprevádzkujeme (pozri Kontakt).

4.4 Prvú odpoveď na e-mail môže napísať asistentka Linda, podporný asistent s umelou inteligenciou; jej správy sú tak označené. O výsledku reklamácie rozhoduje človek z nášho tímu. Ak chcete, aby vašu vec vybavil človek, napíšte to do e-mailu.

4.5 V reklamácii uveďte, prosím:

- **a)** číslo objednávky (napríklad HF-7KQ2) a e-mail alebo mobilné číslo, ktoré ste uviedli v objednávke,
- **b)** deň a čas okna a čas, keď ste volali,
- **c)** čo sa stalo (opis vady),
- **d)** čoho sa domáhate: nový termín, vrátenie platby alebo jej časti, alebo niečo iné,
- **e)** ak môžete, snímku obrazovky z histórie hovorov vo vašom telefóne.

> Predmet: Reklamácia, objednávka HF-7KQ2
> Dobrý deň, v zvolenom okne (17:00 až 17:25) som zavolal(a) o 17:02. Hovor nebolo počuť a po minúte sa prerušil. Prosím o nový termín. Číslo objednávky: HF-7KQ2.
> S pozdravom, [meno]

4.6 Nepíšte priezviská, adresy, školu ani zdravotné údaje dieťaťa. Na vybavenie ich nepotrebujeme.

4.7 Chýbajúce údaje si od vás vyžiadame. Neúplná reklamácia nie je dôvod, aby sme ju neprijali, a lehota na vybavenie plynie odo dňa, keď ste reklamáciu uplatnili.

4.8 Reklamovať odporúčame čo najskôr, najlepšie v deň hovoru. Údaje o objednávke (mená a vek detí, e-mail, telefón) aj technické záznamy mažeme 30 dní po okne a neskôr by sme príčinu zisťovali ťažšie. Za vady hovoru zodpovedáme dva roky od jeho poskytnutia; túto zákonnú lehotu tým nekrátime.

5. Potvrdenie o prijatí reklamácie

5.1 Bezodkladne po uplatnení reklamácie vám písomne (e-mailom) potvrdíme, že sme ju prijali.

5.2 Potvrdenie obsahuje:

- **a)** dátum a čas prijatia reklamácie,
- **b)** číslo objednávky a stručný opis reklamovanej vady,
- **c)** lehotu, v ktorej reklamáciu vybavíme; nikdy nie dlhšiu ako 30 dní odo dňa uplatnenia.

5.3 Potvrdenie môže odoslať aj asistentka Linda. Je záväzné bez ohľadu na to, kto ho odoslal.

6. Lehota na vybavenie

6.1 Reklamáciu vybavíme bez zbytočného odkladu, najneskôr do 30 dní odo dňa, keď ste ju uplatnili.

6.2 Vybavením reklamácie je uznanie reklamácie a poskytnutie nápravy (nový termín alebo vrátenie platby, prípadne jej časti), alebo písomné zamietnutie s dôvodmi.

6.3 Snažíme sa reklamáciu vybaviť oveľa skôr. Okno hovoru je krátke, termíny sa míňajú a chceme, aby sa dieťa na hovor dostalo.

6.4 Nový termín vám ponúkneme v tejto lehote. Samotný hovor sa uskutoční v čase, ktorý si zvolíte. Ak v čase vybavenia už nie je žiadne voľné okno (napríklad po skončení sezóny), vrátime platbu.

7. Ako reklamáciu vybavíme

7.1 Ak je reklamácia dôvodná, vybavíme ju niektorým z týchto spôsobov:

- **a)** nový termín: ponúkneme vám nové okno hovoru bez ďalšej platby,
- **b)** vrátenie platby v plnej výške: ak nový termín nechcete, nie je dostupný, vada sa opakuje alebo ju nemožno odstrániť novým termínom,
- **c)** vrátenie časti platby (primeraná zľava z ceny): ak sa služba poskytla len sčasti. Ak sa napríklad hovor skončil podstatne skôr, vrátime zodpovedajúcu časť ceny. Pri objednávke pre viac detí vrátime cenu za dieťa, ktoré sa z našej chyby k hovoru nedostalo.

7.2 Spôsob nápravy si vyberiete vy spomedzi možností, ktoré v danom prípade prichádzajú do úvahy. Vaše zákonné práva (najmä právo na odstránenie vady, na zľavu z ceny a na odstúpenie od zmluvy) tým nie sú dotknuté.

7.3 Platbu vraciame na platobnú kartu, ktorou ste platili (cez Stripe), a to bez zbytočného odkladu, najneskôr do 14 dní odo dňa, keď ste nárok na zľavu alebo vrátenie platby uplatnili. Banka potom sumu pripíše zvyčajne do 5 až 10 pracovných dní. Za vrátenie vám nič neúčtujeme.

7.4 Ak reklamáciu zamietneme alebo ju uznáme len sčasti, napíšeme vám dôvody a poučíme vás o ďalších možnostiach (časť 9).

7.5 Zmeškané okno nie je reklamácia. Ak okno skončí bez hovoru, beží samostatný postup z Obchodných podmienok: odkaz na nový termín, po 24 hodinách ďalšia pripomienka a po ďalších 24 hodinách (spolu 48 hodín od konca okna) automatické vrátenie platby. Ak sa hovor neuskutočnil z našej príčiny, môžete reklamovať aj hneď; napíšte nám a vec preveríme.

8. Čo dostanete písomne

8.1 V priebehu reklamácie dostanete e-mailom:

- **a)** potvrdenie o prijatí reklamácie s lehotou na vybavenie (časť 5),
- **b)** oznámenie o výsledku: či sme reklamáciu uznali, aký spôsob nápravy sme zvolili a dokedy ho splníme; pri vrátení platby aj sumu,
- **c)** pri zamietnutí alebo čiastočnom uznaní písomné dôvody a poučenie o ďalších možnostiach (časť 9).

8.2 Na požiadanie vám vydáme doklad o vybavení reklamácie.

8.3 Všetko dostanete na trvanlivom médiu, teda e-mailom, ktorý si môžete uložiť.

9. Ak so spôsobom vybavenia nesúhlasíte

9.1 **Žiadosť o nápravu.** Ak ste nespokojní s vybavením reklamácie alebo sa domnievate, že sme porušili iné vaše práva spotrebiteľa, môžete nám podať žiadosť o nápravu podľa § 11 zákona č. 391/2015 Z. z. o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov. Napíšte na podpora@hohofon.sk, do predmetu uveďte „Žiadosť o nápravu" a číslo objednávky. Odpovieme vám najneskôr do 30 dní od jej odoslania.

9.2 **Alternatívne riešenie sporov (ARS).** Ak vám na žiadosť o nápravu odpovieme zamietavo alebo do 30 dní neodpovieme, môžete podať návrh na začatie alternatívneho riešenia sporu. Pre náš spor je príslušná Slovenská obchodná inšpekcia (SOI), Bajkalská 21/A, 827 99 Bratislava 27, e-mail ars@soi.sk alebo adr@soi.sk, web www.soi.sk (https://www.soi.sk/alternativne-riesenie-spotrebitelskych-sporov). Návrh môžete podať aj na ich formulári (formulár na podanie návrhu (https://www.soi.sk/alternativne-riesenie-spotrebitelskych-sporov/formular-pre-podanie-navrhu-na-zacatie-ars)). Alternatívne riešenie sporu pred SOI je bezodplatné.

9.3 Spotrebiteľ si môže zvoliť aj iný subjekt ARS zo zoznamu, ktorý vedie Ministerstvo hospodárstva SR (zoznam subjektov ARS (https://www.mhsr.sk/obchod/ochrana-spotrebitela/alternativne-riesenie-spotrebitelskych-sporov-1/zoznam-subjektov-alternativneho-riesenia-spotrebitelskych-sporov-1)), ak je pre daný spor príslušný. Celoeurópsky zoznam subjektov ARS vedie Európska komisia (consumer-redress.ec.europa.eu (https://consumer-redress.ec.europa.eu/dispute-resolution-bodies_en)).

9.4 Návrh na ARS podajte najneskôr do jedného roka od zamietavej odpovede (alebo od márneho uplynutia 30 dní od odoslania žiadosti o nápravu), inak ho subjekt ARS môže odmietnuť. Môže ho odmietnuť aj pre nízku hodnotu sporu (do 20 €). Právo obrátiť sa na súd tým nie je dotknuté.

9.5 **Dohľad.** Dohľad nad dodržiavaním povinností podľa zákona o ochrane spotrebiteľa vykonáva Slovenská obchodná inšpekcia (§ 26 ods. 8 zákona č. 108/2024 Z. z.). Podnet jej môžete podať kedykoľvek a bez toho, aby ste sa najprv obrátili na nás (podávanie podnetov (https://www.soi.sk/podavanie-podnetov-staznosti-navrhov-a-ziadosti)).

9.6 **Osobné údaje.** Ak sa vaša výhrada týka osobných údajov, môžete sa obrátiť na Úrad na ochranu osobných údajov Slovenskej republiky, Galvaniho 7/B, 821 04 Bratislava (dataprotection.gov.sk (https://dataprotection.gov.sk)). Viac je v časti Ochrana osobných údajov.

10. Kontakt a záverečné ustanovenia

10.1 Kontakt pre reklamácie: podpora@hohofon.sk; poštová adresa: LAMPADA LIGHTING, a. s., Lúčna 1885/12, 900 01 Modra. Ďalšie údaje o nás sú na stránke Kontakt.

10.2 Ak chcete od zmluvy odstúpiť, použite stránku Odstúpenie od zmluvy. Ide o iné právo než reklamáciu.

10.3 Poriadok môžeme zmeniť. Nové znenie zverejníme na tejto stránke. Pre objednávku platí znenie účinné v čase jej uzavretia.

10.4 Poriadok je k dispozícii aj vo formáte PDF (hohofon-reklamacny-poriadok-v1.1.pdf).

10.5 Poriadok je účinný od 5. novembra 2026.

LAMPADA LIGHTING, a. s., Lúčna 1885/12, 900 01 Modra, Slovensko, IČO 45631875

Zapísaná v Obchodnom registri Mestského súdu Bratislava III, oddiel Sa, vložka č. 5063/B.