hohofon

Obchodné podmienky

Pravidlá objednávky a poskytovania služby hohofon: rozprávkového hlasového telefonátu pre deti.

Verzia 1.3 · účinné od 16. novembra 2026 · text k 5. novembru 2026

V skratke

- hohofon je rozprávkový hlasový telefonát pre deti od 3 do 10 rokov. Hovor vedie hlasový pomocník s umelou inteligenciou, nie živý človek.
- Objednávate ako rodič alebo zákonný zástupca (18+) a platíte kartou cez Stripe. Cena vrátane DPH je 5,50 € za prvé dieťa a 2,90 € za každé ďalšie; vidíte ju pred odoslaním objednávky.
- V zvolenom 25-minútovom okne zavoláte vy z mobilného čísla, ktoré ste zadali v objednávke, na naše telefónne číslo a podáte telefón deťom. Hovor trvá 5 minút, za každé ďalšie dieťa o minútu viac (najviac 8 minút), a čas sa nepredlžuje.
- Ak okno skončí bez hovoru, dostanete odkaz na nový termín (najviac dvakrát). Ak sa neozvete ani do 48 hodín od konca okna, platbu automaticky vrátime na kartu.
- Objednávku môžete bezplatne zrušiť, kým sa hovor neuskutočnil; platbu vrátime najneskôr do 14 dní.
- Zo zákona môžete od zmluvy odstúpiť do 14 dní bez udania dôvodu. Pri objednávke však žiadate, aby sme službu poskytli v zvolenom termíne, a po úplnom uskutočnení hovoru právo na odstúpenie zaniká.
- Otázky, reklamácie a odstúpenie: podpora@hohofon.sk alebo funkcia „Odstúpiť od zmluvy tu“ na webe. Podporu poskytujeme písomne.
- Skupinové objednávky (škôlky, školy) tieto podmienky zatiaľ nepokrývajú a v tejto verzii sa objednať nedajú.

Toto zhrnutie je len pomôcka. Rozhodujúce je úplné znenie nižšie.

Obsah

1. Úvodné ustanovenia a identifikácia predávajúceho
2. Predmet a popis služby
3. Objednávka a uzavretie zmluvy
4. Cena a platba
5. Termín a priebeh hovoru
6. Zmeškané okno, náhradný termín a vrátenie platby
7. Odstúpenie od zmluvy a zrušenie objednávky
8. Vady služby a reklamácie
9. Umelá inteligencia a charakter služby
10. Povinnosti zákazníka a používanie služby
11. Ochrana osobných údajov
12. Duševné vlastníctvo
13. Alternatívne riešenie sporov a dohľad
14. Záverečné ustanovenia
Príloha 1: Poučenie o práve odstúpiť od zmluvy
Príloha 2: Vzorový formulár na odstúpenie od zmluvy

1. Úvodné ustanovenia a identifikácia predávajúceho

1.1 Tieto obchodné podmienky (ďalej „VOP") upravujú zmluvu o poskytnutí služby hohofon (ďalej „zmluva"), ktorú s vami ako zákazníkom uzatvára predávajúci cez webové sídlo hohofon.sk (ďalej „web").

1.2 Predávajúcim a poskytovateľom služby je:

OBCHODNÉ MENO	**LAMPADA LIGHTING, a. s.**
SÍDLO	**Lúčna 1885/12, 900 01 Modra, Slovensko**
IČO	**45 631 875**
DIČ, IČ DPH	**DIČ 2023064835, IČ DPH SK2023064835 (platiteľ dane z pridanej hodnoty)**
ZÁPIS V REGISTRI	**Obchodný register Mestského súdu Bratislava III, oddiel Sa, vložka č. 5063/B**
PRÁVNA FORMA	**akciová spoločnosť; štatutárny orgán: predstavenstvo (predseda predstavenstva Jozef Nagy)**
KONANIE MENOM SPOLOČNOSTI	**každý člen predstavenstva je oprávnený konať v mene spoločnosti samostatne**
E-MAIL	**podpora@hohofon.sk**
TELEFÓN	**+421 911 330 392**
ORGÁN DOHĽADU	**Slovenská obchodná inšpekcia, Bajkalská 21/A, P. O. Box 29, 827 99 Bratislava 27, www.soi.sk**

1.3 Podporu poskytujeme písomne, e-mailom na podpora@hohofon.sk. Zákaznícku telefonickú linku neprevádzkujeme. Telefónne číslo v bode 1.2 uvádzame, lebo to vyžaduje zákon; nie je to zákaznícka linka. Objednávky, zmeny a reklamácie vybavujeme písomne na podpora@hohofon.sk. Telefónne číslo služby, na ktoré v zvolenom okne voláte, slúži iba na hovor s postavou, nie na podporu.

1.4 Na vaše e-maily môže odpovedať náš podporný asistent s umelou inteligenciou; takú odpoveď označí. Ak chcete, aby vašu vec posúdil člen nášho tímu, napíšte nám to.

1.5 Správy o objednávke (potvrdenie, pripomienku pred oknom, odkaz na nový termín, oznámenie o vrátení platby) vám posielame e-mailom na adresu, ktorú ste zadali pri objednávke. Potvrdenie a pripomienku pred oknom vám spravidla pošleme aj SMS na mobilné číslo z objednávky (odosielateľ „hohofon"). SMS je len doplnok k e-mailu: ak nepríde (napríklad keď ste SMS odmietli alebo ste platili tesne pred oknom), platí e-mail. Na SMS sa nedá odpovedať. Odstúpenie od zmluvy, reklamáciu a žiadosť o nápravu odporúčame poslať e-mailom, poštou alebo cez funkciu na odstúpenie na webe, lebo telefónne číslo služby slúži len na hovor s postavou a nie je zákaznícka linka. Zákonné práva spotrebiteľa a zákonné lehoty tým nie sú dotknuté.

1.6 Zmluvu uzatvárame so spotrebiteľom, teda s fyzickou osobou, ktorá pri uzavretí zmluvy nekoná v rámci svojej podnikateľskej činnosti ani povolania (§ 52 ods. 4 Občianskeho zákonníka). Službu môže objednať iba osoba staršia ako 18 rokov, ktorá je rodičom alebo zákonným zástupcom dieťaťa, ktoré bude hovor absolvovať.

1.7 Informácie, ktoré sme vám pred objednávkou povinne poskytli (najmä o službe, cene a práve na odstúpenie), sú súčasťou zmluvy. Zmeniť ich môžeme len s vaším výslovným súhlasom (§ 15 ods. 8 zákona č. 108/2024 Z. z. o ochrane spotrebiteľa, ďalej „zákon o ochrane spotrebiteľa").

1.8 Tieto VOP sa nevzťahujú na skupinové objednávky (škôlky, školy a iné kolektívy). Skupinový hovor zatiaľ neponúkame a v tejto verzii sa objednať nedá. Až ho spustíme, budú naň platiť osobitné podmienky.

2. Predmet a popis služby

2.1 Predmetom zmluvy je jednorazový rozprávkový hlasový telefonát s rozprávkovou postavou (ďalej „hovor") pre jedno až štyri deti vo veku 3 až 10 rokov, ktoré uviediete v objednávke.

2.2 Hovor vedie hlasový pomocník s umelou inteligenciou (ďalej „pomocník"). Nie je to živý človek. Pomocník hrá postavu, ktorú si vyberiete pri objednávke; postavy, ktoré možno objednať, sú zobrazené v objednávke. Podľa potreby sa v hovore môžu ozvať aj ďalšie rozprávkové postavy (anjelik, dobrosrdečný čertík, škriatok Hóhó). Všetky postavy hrá ten istý pomocník.

2.3 Hovor trvá 5 minút pre jedno dieťa a 1 minútu za každé ďalšie dieťa, spolu najviac 8 minút pre štyri deti. Čas sa nepredlžuje.

Dĺžka hovoru

Počet detí v objednávke	Dĺžka hovoru
1 dieťa	5 minút
2 deti	6 minút
3 deti	7 minút
4 deti	8 minút

2.4 Hovor sa uskutoční v 25-minútovom okne, ktoré si vyberiete pri objednávke. Okná začínajú každých 30 minút. Časy sú v slovenskom čase. Dostupné okná sú zobrazené v objednávke; kapacita okien je obmedzená a obsadené okno nemožno vybrať.

2.5 Po potvrdení platby vám pošleme e-mailom potvrdenie objednávky so zvoleným oknom a s číslom, na ktoré zavoláte. V zvolenom okne zavoláte vy na naše telefónne číslo (bod 5.2) zo slovenského mobilného čísla (+421), ktoré ste zadali pri objednávke, a podáte telefón dieťaťu. Hovor, pri ktorom by zavolal pomocník vám, v tejto verzii neponúkame a nedá sa objednať.

2.6 Stačí mobilný telefón, z ktorého sa dá volať; odporúčame hlasitý odposluch. Kvalita hovoru závisí aj od signálu a od vášho zariadenia.

2.7 Hovor je rozprávková zábava. Nie je to poradenstvo, liečba, terapia ani vzdelávanie. Pomocník nedáva zdravotné, právne ani výchovné rady, nepredáva ani neponúka žiadny tovar a nepýta sa dieťaťa na adresu, priezvisko, školu ani iné osobné údaje.

2.8 Nahrávku hovoru neponúkame a nemôžete si ju od nás stiahnuť.

3. Objednávka a uzavretie zmluvy

3.1 Objednávka prebieha na webe v piatich krokoch: výber postavy, údaje o deťoch, výber dňa a okna, údaje rodiča a súhlasy, zhrnutie a platba.

3.2 O každom dieťati uviediete krstné meno, vek (3 až 10 rokov) a dve veci, za ktoré má postava dieťa pochváliť (najviac 120 znakov každá). V jednej objednávke môžu byť najviac 4 deti. Nezadávajte priezviská, adresy, názov školy ani údaje o zdraví.

3.3 O sebe uviediete slovenské mobilné číslo (+421), z ktorého budete volať a na ktoré vám pošleme SMS s pokynmi k hovoru, a e-mail. E-mail používame na potvrdenie objednávky, doklad o platbe, pripomienku pred oknom, na oznámenia o zmeškanom okne, o novom termíne a o vrátení platby a na potvrdenie odstúpenia od zmluvy.

3.4 Pred odoslaním objednávky vidíte súhrn: postavu, deti, okno, dĺžku hovoru a celkovú cenu vrátane DPH. Každý údaj môžete opraviť tlačidlom „Zmeniť“ alebo návratom na predchádzajúci krok. Pri tlačidle objednávky nájdete aj informáciu o zodpovednosti za vady služby a o postupe

pri uplatnení reklamácie s odkazom na Reklamačný poriadok a o alternatívnom riešení sporov (čl. 13), podľa § 17 ods. 3 zákona o ochrane spotrebiteľa.

3.5 Pred odoslaním objednávky musíte sami zaškrtnúť tri súhlasy. Nie sú zaškrtnuté vopred a bez nich sa objednávka nedá odoslať.

a) Súhlas rodiča a súhlas s hovorom s umelou inteligenciou. Znenie:

> Mám aspoň 18 rokov, som rodič alebo zákonný zástupca dieťaťa a súhlasím, aby sa dieťa zúčastnilo hovoru s hlasovým pomocníkom s umelou inteligenciou a aby hohofon spracoval jeho meno, vek a hlas na účely hovoru (Ochrana osobných údajov).
>
> Znenie políčka v objednávke (krok 4 z 5).

b) Žiadosť o začatie poskytovania služby a vyhlásenie k právu na odstúpenie. Znenie a výklad sú v bode 7.3.

c) Súhlas s prítomnosťou všetkých detí pri telefóne. Znenie a výklad sú v bode 5.8.

3.6 Tlačidlo na odoslanie objednávky je označené „Objednávka s povinnosťou platby“. Jeho stlačením odošlete záväznú objednávku a zaväzujete sa zaplatiť cenu uvedenú v súhrne (§ 17 ods. 4 zákona o ochrane spotrebiteľa). Potom vás presmerujeme na platobnú stránku Stripe.

3.7 Zmluva vznikne, keď vám po potvrdení platby od poskytovateľa platobných služieb odošleme potvrdenie objednávky na e-mail. Kým platbu nepotvrdí poskytovateľ platobných služieb, nepovažujeme objednávku za zaplatenú a web ju tak neoznačí. Ak platba neprejde, zmluva nevznikne a nič sa vám nestiahne.

3.8 Objednávke pridelíme číslo (napríklad HF-7KQ2). Uveďte ho pri každej komunikácii s nami.

3.9 Zmluvu uzatvárame v slovenčine. Informácie pred objednávkou, potvrdenie objednávky aj tieto VOP sú v slovenčine.

3.10 Znenie VOP platné v čase vašej objednávky si môžete stiahnuť ako PDF na webe a pripojíme ho aj k e-mailu s potvrdením objednávky, aby ste si ho mohli uložiť a vytlačiť. Záznam o objednávke (číslo, cena, čas objednávky a vaše súhlasy, bez mien detí) uchovávame po dobu potrebnú na splnenie zákonných povinností a na obhajobu právnych nárokov. Údaje o deťoch mažeme podľa bodu 11.2.

3.11 Objednávku môžeme odmietnuť alebo zrušiť len z objektívnych dôvodov: zvolené okno je medzitým obsadené, platba nebola potvrdená, hovor nie je z technických dôvodov možné zabezpečiť alebo ide o zjavné zneužitie služby. Ak objednávku zrušíme po zaplatení, platbu vrátime bez zbytočného odkladu, najneskôr do 14 dní.

4. Cena a platba

4.1 Cena služby je konečná a zahŕňa 23 % DPH. Prvé dieťa stojí 5,50 €, každé ďalšie dieťa 2,90 €. Cena ku dňu účinnosti týchto VOP:

Cena a dĺžka hovoru podľa počtu detí

Počet detí	Dĺžka hovoru	Cena vrátane DPH	z toho DPH 23 %
1 dieťa	5 minút	5,50 €	1,03 €
2 deti	6 minút	8,40 €	1,57 €
3 deti	7 minút	11,30 €	2,11 €
4 deti	8 minút	14,20 €	2,66 €

4.2 Rozhodujúca je cena zobrazená v súhrne objednávky pred jej odoslaním. Cena je rovnaká pre všetkých zákazníkov s jedinou výnimkou: zákazník, ktorý zaplatil hovor s Mikulášom, môže dostať kupón so zľavou na jeden hovor s Ježiškom. Zľava sa uplatní len cez odkaz kupónu, raz a v čase jeho platnosti; zníženú cenu vidíte v súhrne pred odoslaním objednávky. Cenu neurčujeme automatizovaným rozhodovaním ani profilovaním pre konkrétneho zákazníka.

4.3 Okrem ceny vám neúčtujeme žiadne ďalšie poplatky. Za volanie na naše číslo vám nič navyše neúčtujeme; váš operátor vám ho vyúčtuje podľa vášho tarifu ako bežný vnútroštátny hovor do slovenskej pevnej siete (predvoľba 02). Nepoužívame číslo so zvýšenou sadzbou.

4.4 Platíte platobnou kartou cez platobnú bránu Stripe (Stripe Payments Europe, Limited), v eurách. Platobná stránka je na serveroch Stripe; my kartové údaje nevidíme ani neukladáme.

4.5 Platbu považujeme za uhradenú až po jej potvrdení od Stripe. Do tej doby web objednávku neoznačí ako zaplatenú.

4.6 Potvrdenie objednávky s rekapituláciou platby (vrátane výšky DPH) vám pošleme e-mailom; doklad o platbe vám môže zaslať aj Stripe.

4.7 Platby vraciame vždy na kartu, ktorou ste platili, a bez poplatkov z našej strany (§ 22 ods. 6 zákona o ochrane spotrebiteľa). Banka ich zvyčajne pripíše do 5 až 10 pracovných dní.

5. Termín a priebeh hovoru

5.1 Hovor sa môže uskutočniť len v okne, ktoré ste zvolili pri objednávke. Okno trvá 25 minút. Časy sú v slovenskom čase (Európa/Bratislava). Mimo okna hovor nepustíme.

5.2 Zavolajte na naše telefónne číslo +421 2 324 080 34 (je uvedené aj v potvrdení objednávky), a to z čísla, ktoré ste zadali pri objednávke, so zobrazeným (nie skrytým) číslom volajúceho. Objednávku spoznáme len podľa tohto čísla, preto hovor z iného čísla alebo so skrytým číslom nepustíme. Zavolajte radšej hneď na začiatku okna, aby sa hovor stihol pred jeho koncom.

5.3 Dĺžka hovoru je uvedená v bode 2.3. Na konci sa postava milo rozlúči a hovor sa skončí. Čas sa nepredlžuje.

5.4 Pri viacerých deťoch postava po približne rovnakom diele času poprosí k telefónu ďalšie dieťa a osloví ho menom, ktoré ste zadali.

5.5 Ak hovor spadne alebo ho prerušíte, môžete zavolať znova, kým je okno otvorené a zostáva čas hovoru.

5.6 Odporúčame hlasitý odposluch, aby dieťa dobre počulo a vy ste boli pri ňom. Pri hlasitom odposluchu hovor počuje každý v miestnosti. Postava môže dieťaťu v rozprávke oznámiť, že ho „má na hlas" a že je s ňou čert, anjel a škriatok Hóhó. Je to súčasť rozprávky, nie tvrdenie, že hovor počúva ďalšia osoba.

5.7 Hovor je určený pre dieťa spolu s rodičom. Počas celého hovoru musíte byť pri dieťati, zabezpečiť pokojnú miestnosť, nabitý telefón a dostatočný signál. Hovor môžete kedykoľvek ukončiť. Ak pomocník zistí, že pri dieťati nie je dospelý, požiada o jeho prítomnosť a ak sa nikto neozve, hovor ukončí.

5.8 **Súhlas s prítomnosťou detí pri telefóne.** Pred platbou zaškrtnete tento súhlas v tomto znení:

> 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.
>
> Znenie políčka v objednávke (krok 5 z 5, tesne pred platbou).

Čo to znamená:

a) Postarajte sa, aby boli pri telefóne všetky objednané deti po celý hovor.

b) Ak dieťa pri telefóne chýba, hovor pokračuje s dieťaťom, ktoré je prítomné, do konca času a okno sa potom zatvorí. Čas sa nepredlžuje a platba sa z tohto dôvodu nevracia.

c) Reklamáciu z dôvodu neprítomnosti dieťaťa neuznávame. Reklamáciu z dôvodu technickej chyby na našej strane uznáme.

d) Vaše zákonné práva ako spotrebiteľa tým nie sú dotknuté.

5.9 Pravidlá, podľa ktorých sa pomocník v hovore správa, sú v čl. 9.

6. Zmeškané okno, náhradný termín a vrátenie platby

6.1 Ak okno skončí bez uskutočneného hovoru, objednávka ostáva platná. Pošleme vám e-mailom odkaz na výber nového termínu. Nový termín je bezplatný, nič neplatíte znova.

6.2 Ak sa neozvete do 24 hodín od konca okna, pošleme vám ďalší e-mail s odkazom na výber termínu a s krátkou hlasovou správou škriatka Hóhó (prehráte si ju na stránke, na ktorú vedie odkaz, a je aj v prílohe e-mailu ako zvukový súbor MP3). Hlas škriatka Hóhó je vytvorený umelou inteligenciou.

6.3 Ak sa neozvete ani počas ďalších 24 hodín (spolu 48 hodín od konca okna), objednávku zrušíme a platbu automaticky vrátime na kartu (bod 4.7). O vrátení platby vám pošleme e-mail.

6.4 Nový termín môžete vybrať najviac dvakrát na jednu objednávku. Ak zmeškáte aj ďalší termín, pošleme vám e-mailom oznámenie bez odkazu a platbu vrátime po uplynutí 48 hodín od konca okna rovnako ako v bode 6.3.

6.5 Rovnaký postup uplatníme, ak sa hovor neuskutoční z našej technickej chyby. V takom prípade sa obmedzenie počtu nových termínov neuplatní a máte popri tom práva z vád služby podľa čl. 8: podľa vášho výberu vám poskytneme nový termín alebo vrátime platbu.

6.6 Ak nový termín nechcete, môžete objednávku kedykoľvek zrušiť a požiadať o vrátenie platby podľa bodu 7.5, bez čakania na uplynutie 48 hodín.

6.7 Hovor, ktorý trval menej ako 60 sekúnd, nepovažujeme za uskutočnený a ponúkneme vám nový termín podľa bodov 6.1 až 6.4. Hovor, ktorý trval aspoň 60 sekúnd, považujeme za uskutočnený. Ak ho prerušila technická chyba na našej strane, napíšte nám: takýto hovor nepovažujeme za úplne poskytnutú službu a ponúkneme vám nový termín alebo vrátime platbu podľa bodu 6.5.

7. Odstúpenie od zmluvy a zrušenie objednávky

7.1 **Zákonné právo na odstúpenie.** Ako spotrebiteľ môžete od zmluvy uzavretej na diaľku odstúpiť bez uvedenia dôvodu do 14 dní odo dňa jej uzavretia (§ 19 ods. 1 a § 20 ods. 1 písm. a) druhý bod zákona o ochrane spotrebiteľa). Úplné poučenie je v Prílohe 1, vzorový formulár v Prílohe 2.

7.2 **Ako odstúpiť.** Oznámenie o odstúpení môžete poslať:

- **a)** cez funkciu „Odstúpiť od zmluvy tu" na webe, na adrese hohofon.sk/odstupenie/. Funkcia má dva kroky: vyplníte údaje o objednávke a potom odstúpenie potvrdíte (§ 20a zákona o ochrane spotrebiteľa). Nájdete ju aj v pätičke každej stránky webu, na stránke stavu objednávky a v e-maile s potvrdením objednávky;
- **b)** e-mailom na podpora@hohofon.sk. Môžete použiť vzorový formulár z Prílohy 2, nemusíte; stačí jednoznačné vyhlásenie, že odstupujete od zmluvy, s číslom objednávky;
- **c)** listom na adresu sídla predávajúceho (bod 1.2).

Lehota je zachovaná, ak oznámenie odošlete najneskôr v posledný deň lehoty (§ 20 ods. 7 a § 20a ods. 6). Doručenie oznámenia vám bezodkladne potvrdíme na trvanlivom médiu (e-mailom). Potvrdenie obsahuje oznámenie a dátum a čas jeho odoslania (§ 20 ods. 9 a § 20a ods. 5).

7.3 **Vaše výslovné vyjadrenie pri objednávke.** Pri objednávke najprv vidíte stručné poučenie o práve na odstúpenie a potom zaškrtávate toto vyhlásenie:

> Žiadam, aby sa služba (hovor v mnou zvolenom okne) začala poskytovať pred uplynutím 14-dňovej lehoty na odstúpenie od zmluvy. Vyhlasujem, že som bol poučený, že po úplnom poskytnutí služby (po uskutočnení hovoru) strácam právo na odstúpenie od zmluvy.
>
> Znenie políčka v objednávke (krok 4 z 5).

Čo to znamená:

- **a)** Žiadate, aby sa služba začala poskytovať pred uplynutím 14-dňovej lehoty na odstúpenie: hovor sa uskutoční vo zvolenom okne, aj keď to bude ešte pred uplynutím tejto lehoty.

b) Ak odstúpite predtým, než sa hovor uskutočnil, vrátime vám celú zaplatenú cenu. Za prípravu hovoru od vás nič nepožadujeme.

c) Ak by ste odstúpili až po začatí hovoru, ale pred úplným poskytnutím služby, zaplatíte pomernú časť ceny za už poskytnutý čas hovoru a zvyšok vrátime (§ 21 ods. 5 zákona o ochrane spotrebiteľa).

d) Po úplnom poskytnutí služby (bod 7.4) právo na odstúpenie zaniká (§ 19 ods. 1 písm. a) zákona o ochrane spotrebiteľa). S tým pri objednávke výslovne súhlasíte; potvrdenie tohto súhlasu a vyhlásenia dostanete v potvrdení objednávky (§ 17 ods. 12 zákona o ochrane spotrebiteľa).

7.4 Služba je úplne poskytnutá, keď sa uskutočnený hovor (bod 6.7) skončil rozlúčkou postavy alebo vyčerpaním jeho času, alebo keď ste ho po jeho začatí ukončili sami a okno potom skončilo. Ak sa hovor skončil skôr z našej príčiny (technická chyba), služba úplne poskytnutá nie je a právo na odstúpenie trvá. Kým služba nie je úplne poskytnutá, právo na odstúpenie trvá po celú 14-dňovú lehotu.

7.5 **Bezplatné zrušenie pred hovorom (dobrovoľne, nad rámec zákona).** Objednávku môžete zrušiť bezplatne kedykoľvek, kým sa hovor neuskutočnil (bod 6.7): aj po uplynutí 14 dní od uzavretia zmluvy a aj po tom, čo sa okno minulo. Stačí napísať na podpora@hohofon.sk s číslom objednávky; počas lehoty na odstúpenie môžete použiť aj funkciu na webe. Zaplatenú cenu vrátime na kartu bez zbytočného odkladu, najneskôr do 14 dní od doručenia vašej žiadosti. Storno poplatky neúčtujeme.

7.6 **Vrátenie platby pri odstúpení.** Všetky platby prijaté v súvislosti so zmluvou vrátime najneskôr do 14 dní odo dňa, keď nám bude doručené oznámenie o odstúpení (§ 22 ods. 1 zákona o ochrane spotrebiteľa). Vrátime ich rovnakým spôsobom, akým ste platili, teda na vašu kartu (§ 22 ods. 6), a bez poplatkov.

7.7 **Po uskutočnení hovoru.** Ak hovor už prebehol a služba bola úplne poskytnutá, právo na odstúpenie zaniklo (bod 7.4). Funkcia na odstúpenie vás o tom informuje. Oznámenie, ktoré napriek tomu odošlete, prijmeme, potvrdíme a posúdime. Ak sa hovor nepodaril riadne (napríklad ho nebolo počuť z našej príčiny), použite reklamáciu podľa čl. 8; tá ostáva možná aj po hovore.

7.8 **Skupinové objednávky.** Skupinové objednávky (škôlky, školy a iné kolektívy) tieto VOP zatiaľ nepokrývajú (bod 1.8); pravidlá odstúpenia a zrušenia v tomto článku platia len pre rodinné objednávky s jedným až štyrmi deťmi.

7.9 **Prehľad: čo kedy platí**

Situácia	Čo môžete urobiť
Hovor sa ešte neuskutočnil a od uzavretia zmluvy neuplynulo 14 dní	Odstúpiť od zmluvy (bod 7.1) alebo bezplatne zrušiť objednávku (bod 7.5). Vrátime celú cenu.
Hovor sa ešte neuskutočnil, ale uplynulo viac ako 14 dní	Zákonná lehota na odstúpenie už uplynula, objednávku však môžete bezplatne zrušiť (bod 7.5). Vrátime celú cenu.
Hovor sa uskutočnil, ale služba ešte nie je úplne poskytnutá (v okne zostáva čas)	Do 14 dní od uzavretia zmluvy môžete odstúpiť; zaplatíte pomernú časť ceny za poskytnutý čas hovoru (bod 7.3).
Služba je úplne poskytnutá	Právo na odstúpenie zaniklo (bod 7.4). Ak sa hovor nepodaril riadne, použite reklamáciu (čl. 8).

8. Vady služby a reklamácie

8.1 Zodpovedáme za to, že služba zodpovedá zmluve: hovor sa uskutoční v zvolenom okne, v dohodnutej dĺžke, s vybranou postavou, počuteľne a s údajmi o deťoch, ktoré ste zadali.

8.2 Vadou služby je napríklad: hovor sa nespojil alebo sa prerušil z našej príčiny, hovor nebolo počuť z našej príčiny, hovor sa týkal iného dieťaťa alebo postavy, než ste objednali, alebo obsahoval nevhodný obsah. Pri vade si podľa jej povahy vyberiete nový termín, primeranú zľavu z ceny alebo vrátenie platby (podrobnosti sú v Reklamačnom poriadku); vrátenie platby vám poskytneme vždy, ak nový termín nechcete alebo ho nevieme zabezpečiť. Ak ide o digitálnu službu, uplatňujú sa aj ustanovenia § 852a až 852n Občianskeho zákonníka.

8.3 Hovor vedie umelá inteligencia, ktorá sa môže pomýliť: napríklad skomolí meno, vynechá jednu z dvoch vecí na pochvalu alebo sa vyjadrí nepresne. Takáto nepresnosť sama osebe nie je vadou, ak hovor prebehol v dohodnutej dĺžke a v podstate podľa objednávky. Ak je nepresnosť podstatná (napríklad pomocník osloví dieťa po celý čas iným menom alebo hovor obsahuje nevhodný obsah), ide o vadu podľa bodu 8.2.

8.4 Vadou na našej strane nie je, ak sa hovor nepodaril alebo je zhoršený z dôvodov na vašej strane: neprítomnosť dieťaťa (bod 5.8), slabý signál alebo výpadok siete vášho operátora, porucha alebo nastavenia vášho telefónu, volanie mimo okna, z iného čísla, než ste zadali, alebo so skrytým číslom. Ak si nie ste istý, kde je príčina, napíšte nám a vec posúdime individuálne.

8.5 Reklamáciu uplatníte e-mailom na podpora@hohofon.sk alebo listom na adresu sídla (bod 1.2). Uveďte číslo objednávky, čas okna a opis vady. Vadu nám oznámte čo najskôr po hovore; zákonné lehoty tým nie sú skrátené.

8.6 Reklamáciu vybavíme bez zbytočného odkladu, najneskôr do 30 dní od jej uplatnenia. O uplatnení reklamácie vám bezodkladne pošleme písomné potvrdenie e-mailom. Ak reklamáciu zamietneme, dôvody vám oznámime písomne.

8.7 Podrobný postup, lehoty a práva zo zodpovednosti za vady sú v dokumente Reklamačný poriadok.

8.8 Zákonné práva spotrebiteľa tým nie sú dotknuté (§ 54 Občianskeho zákonníka).

8.9 Zodpovedáme za vady, ktoré služba mala v čase poskytnutia a ktoré sa prejavia do dvoch rokov od poskytnutia (pri digitálnej službe § 852h ods. 1 Občianskeho zákonníka). Vadu však oznámte čo najskôr po jej zistení, aby sa dala preveriť.

8.10 Súčasťou týchto VOP je aj Reklamačný poriadok, ktorý upravuje postup a lehoty uplatnenia práv zo zodpovednosti za vady.

9. Umelá inteligencia a charakter služby

9.1 Hovor vedie umelá inteligencia, nie živý človek. Informujeme vás o tom na webe pred objednaním, v objednávke a v potvrdení. Na začiatku hovoru postava predvolene povie úvodnú vetu o umelej inteligencii („Ahoj (meno dieťaťa), vďaka umelej inteligencii sa môžeme spojiť aj zo severného pólu!"; pri viacerých deťoch so všetkými menami). Túto hravú vetu môžete pri objednávke vypnúť odškrtnutím políčka (predvolene je zapnutá); vtedy postava na začiatku hovoru o umelej inteligencii sama nehovorí. Vynechanie úvodnej vety, ktorú ste vypli, nie je vada služby. Ak sa dieťa alebo rodič opýta, či je pomocník skutočný alebo človek, pomocník pravdivo povie, že je počítačový hlas s umelou inteligenciou, ktorý hrá postavu.

9.2 Postavy sú rozprávkové a nie sú to skutočné osoby. Čertík je dobrosrdečný a nestraší.

9.3 Pomocník sa riadi týmito pravidlami: nepýta sa na adresu, priezvisko, školu ani iné osobné údaje; nepredáva, neponúka ani nereklamuje žiadny tovar či službu; nesľubuje konkrétne darčeky ani ďalší hovor; nestraší a nehodnotí dieťa podľa správania; nedáva zdravotné, právne ani bezpečnostné rady; nenavádza dieťa na tajomstvá pred rodičmi.

9.4 V naliehavých prípadoch nevolajte nám, ale tiesňovú linku 112.

9.5 Hovor nenahrádza rodičovskú starostlivosť. Rodič je pri dieťati celý hovor a zodpovedá za dohľad nad ním.

9.6 Pomocník je počítačový program a môže sa pomýliť; k nepresnostiam pozri bod 8.3.

10. Povinnosti zákazníka a používanie služby

10.1 Údaje v objednávke musia byť pravdivé a úplné. Údaje o dieťati smiete zadať len ako jeho rodič alebo zákonný zástupca. Neuvádzajte údaje o iných osobách.

10.2 Do polí s údajmi o dieťati nepíšte priezviská, adresy, názov školy, údaje o zdraví ani vulgárne, urážlivé alebo nevhodné texty. Takýto text môžeme odmietnuť; v takom prípade vás vyzveme na opravu alebo objednávku zrušíme a platbu vrátime.

10.3 Službu používajte len na osobné a rodinné účely. Nepokúšajte sa pomocníka nútiť, aby porušil svoje pravidlá, ani službu preťažovať automatizovaným volaním.

10.4 Počas hovoru zodpovedáte za dohľad nad dieťaťom a za zariadenie, ktoré mu podávate.

10.5 Ak pomocník alebo náš systém zistí zjavné zneužitie služby, môžeme hovor ukončiť a ďalšie objednávky odmietnuť.

11. Ochrana osobných údajov

11.1 Správcom osobných údajov je predávajúci (bod 1.2). V súvislosti s objednávkou a hovorom spracúvame údaje rodiča (e-mail, mobilné číslo, údaje o platbe) a údaje dieťaťa, ktoré nám zadáte (krstné meno, vek a dve veci na pochvalu), a počas hovoru aj hlas dieťaťa na účely vedenia rozhovoru. Údaje nepoužívame na reklamu ani na profilovanie.

11.2 Údaje o dieťati, e-mail a telefónne číslo z objednávky zmažeme najneskôr 30 dní po skončení okna na hovor. Doklady o platbe uchovávame po dobu, ktorú nám ukladá zákon. Ak nám napíšete (napríklad reklamáciu alebo odstúpenie) alebo odstúpite od zmluvy cez funkciu na webe, korešpondenciu a záznam o odstúpení uchovávame dlhšie, ako je uvedené v dokumente Ochrana osobných údajov.

11.3 Podrobnosti o účeloch, právnych základoch, príjemcoch, prenosoch údajov a vašich právach sú v dokumente Ochrana osobných údajov.

12. Duševné vlastníctvo

12.1 Web, texty, grafika, postavy, hlasy, logo a označenie hohofon™ sú chránené právom duševného vlastníctva a patria predávajúcemu alebo jeho poskytovateľom licencií.

12.2 Objednávkou získate právo využiť službu na osobné a rodinné použitie. Obsah webu a služby nesmiete kopírovať, verejne šíriť ani komerčne využívať bez nášho súhlasu.

12.3 Texty, ktoré zadáte (meno dieťaťa, veci na pochvalu), používame len na vedenie hovoru. Nezískavame na ne žiadne ďalšie práva.

13. Alternatívne riešenie sporov a dohľad

13.1 Ak nie ste spokojný s vybavením reklamácie alebo sa domnievate, že sme porušili vaše práva, môžete sa na nás obrátiť so žiadosťou o nápravu e-mailom na podpora@hohofon.sk (§ 11 ods. 1 zákona č. 391/2015 Z. z. o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov). Odpovieme vám.

13.2 Ak odpovieme zamietavo alebo do 30 dní od odoslania žiadosti neodpovieme, môžete podať návrh na alternatívne riešenie sporu (§ 11 ods. 3 zákona č. 391/2015 Z. z.). Ak odpovieme zamietavo, informujeme vás na trvanlivom médiu o príslušných subjektoch alternatívneho riešenia sporov (§ 11 ods. 2).

13.3 Príslušným subjektom alternatívneho riešenia sporov je Slovenská obchodná inšpekcia (§ 3 ods. 2 písm. c) zákona č. 391/2015 Z. z.). Adresa: Slovenská obchodná inšpekcia, ústredný inšpektorát, Odbor pre medzinárodné vzťahy a alternatívne riešenie spotrebiteľských sporov, Bajkalská 21/A, P. O. Box 29, 827 99 Bratislava 27; e-mail ars@soi.sk alebo adr@soi.sk.

Informácie a formulár návrhu: www.soi.sk/alternativne-riesenie-spotrebitelskych-sporov. Konanie je bezplatné. Zoznam subjektov alternatívneho riešenia sporov vedie Ministerstvo hospodárstva Slovenskej republiky.

13.4 Subjekt alternatívneho riešenia sporov môže návrh odmietnuť, ak vyčísliteľná hodnota sporu nepresahuje 20 eur (§ 13 ods. 5 písm. c) zákona č. 391/2015 Z. z.). Právo obrátiť sa na súd tým nie je dotknuté (§ 12 ods. 1).

13.5 Ak bývate v inom členskom štáte Európskej únie, môžete sa obrátiť aj na Európske spotrebiteľské centrum v Slovenskej republike (Ministerstvo hospodárstva SR, Mlynské nivy 44/A, 827 15 Bratislava 212; www.europskyspotrebitel.sk).

13.6 Dohľad nad dodržiavaním predpisov na ochranu spotrebiteľa vykonáva Slovenská obchodná inšpekcia (podnety: podnety@soi.sk).

14. Záverečné ustanovenia

14.1 Zmluva sa riadi slovenským právom. Ak máte obvyklé bydlisko v inom štáte Európskej únie, táto voľba práva vás nezbavuje ochrany, ktorú vám poskytujú ustanovenia práva vášho štátu, od ktorých sa nemožno odchýliť dohodou (čl. 6 ods. 2 nariadenia (ES) č. 593/2008 o rozhodnom práve pre zmluvné záväzky).

14.2 Spory rozhodujú príslušné súdy podľa všeobecných predpisov. Právo spotrebiteľa podať žalobu aj na súde podľa predpisov Európskej únie tým nie je dotknuté.

14.3 Na zmluvu sa vzťahuje znenie VOP platné v čase vašej objednávky. Nové znenie sa uplatní na nové objednávky. Už uzavretú zmluvu nemôžeme jednostranne zmeniť v neprospech spotrebiteľa.

14.4 Ak by bolo niektoré ustanovenie týchto VOP neplatné alebo nevykonateľné, ostatné ustanovenia zostávajú v platnosti. Namiesto neplatného ustanovenia platí zákonná úprava.

14.5 Tieto VOP neobmedzujú práva, ktoré vám zákon priznáva ako spotrebiteľovi.

14.6 Oznámenia vám posielame na e-mail z objednávky. Oznámenia nám posielajte na podpora@hohofon.sk alebo na adresu sídla (bod 1.2).

14.7 Tieto VOP vo verzii 1.3 sú účinné od 16. novembra 2026.

Príloha 1: Poučenie o práve spotrebiteľa na odstúpenie od zmluvy uzavretej na diaľku

Poučenie podľa prílohy č. 3 zákona č. 108/2024 Z. z., vyplnené pre službu hohofon. Dostanete ho pred objednávkou a znova v potvrdení objednávky.

1. Právo na odstúpenie od zmluvy

Máte právo odstúpiť od tejto zmluvy bez uvedenia dôvodu v lehote 14 dní.

Lehota na odstúpenie od zmluvy uplynie po 14 dňoch odo dňa uzavretia zmluvy.

Pri uplatnení práva na odstúpenie od zmluvy nás informujte o svojom rozhodnutí odstúpiť od tejto zmluvy jednoznačným vyhlásením (napríklad listom zaslaným poštou alebo e-mailom) na adrese: LAMPADA LIGHTING, a. s., Lúčna 1885/12, 900 01 Modra, Slovensko; telefón: +421 911 330 392; e-mail: podpora@hohofon.sk. Na tento účel môžete použiť vzorový formulár na odstúpenie od zmluvy, ktorý sme vám odovzdali alebo zaslali (Príloha 2), jeho použitie však nie je povinné.

Právo na odstúpenie od zmluvy môžete uplatniť aj online na adrese hohofon.sk/odstupenie/ (funkcia „Odstúpiť od zmluvy tu“, ktorú nájdete aj v pätičke každej stránky webu). Ak využijete túto možnosť, potvrdenie o doručení odstúpenia od zmluvy vrátane jeho obsahu, dátumu a času jeho odoslania vám bezodkladne poskytneme na trvanlivom médiu (napríklad e-mailom).

Lehota na odstúpenie od zmluvy je zachovaná, ak zašlete oznámenie o uplatnení práva na odstúpenie od zmluvy pred tým, ako uplynie lehota na odstúpenie od zmluvy.

2. Dôsledky odstúpenia od zmluvy

Po odstúpení od zmluvy vám vrátime všetky platby, ktoré ste uhradili v súvislosti s uzavretím zmluvy. Platby vám budú vrátené najneskôr do 14 dní odo dňa, keď nám bude doručené vaše oznámenie o odstúpení od tejto zmluvy. Úhrada bude uskutočnená rovnakým spôsobom, aký ste použili pri vašej platbe (na platobnú kartu), ak ste výslovne nesúhlasili s iným spôsobom úhrady, a to bez účtovania akýchkoľvek ďalších poplatkov.

Ak ste požiadali o začatie poskytovania služby počas lehoty na odstúpenie od zmluvy, máte povinnosť uhradiť nám cenu za skutočne poskytnuté plnenie do dňa, kedy ste nám oznámili vaše rozhodnutie odstúpiť od tejto zmluvy. Cenu vypočítame pomerne z celkovej ceny dohodnutej v zmluve. Ak odstúpite predtým, ako sa hovor uskutočnil, nepožadujeme od vás nič a vrátime vám celú cenu.

Keďže nedodávame tovar, ustanovenia o vrátení tovaru sa neuplatňujú.

3. Okolnosti, za ktorých strácate právo na odstúpenie od zmluvy

Pri objednávke ste nás výslovne požiadali, aby sa služba (hovor vo zvolenom okne) začala poskytovať pred uplynutím 14-dňovej lehoty na odstúpenie od zmluvy, a vyhlásili ste, že ste boli poučený o strate práva na odstúpenie po úplnom poskytnutí služby. Po úplnom poskytnutí služby, teda po uskutočnení hovoru (bod 7.4 VOP), preto právo na odstúpenie od zmluvy zaniká (§ 19 ods. 1 písm. a) zákona č. 108/2024 Z. z.).

4. Zrušenie nad rámec zákona

Nad rámec zákonného práva na odstúpenie môžete objednávku bezplatne zrušiť, kým sa hovor neuskutočnil (bod 7.5 VOP).

Príloha 2: Vzorový formulár na odstúpenie od zmluvy

Vzorový formulár podľa prílohy č. 2 zákona č. 108/2024 Z. z. Použitie formulára nie je povinné; odstúpiť môžete aj iným jednoznačným vyhlásením alebo online cez funkciu „Odstúpiť od zmluvy tu“.

(Vyplňte a zašlite tento formulár, len ak si želáte odstúpiť od zmluvy uzavretej na diaľku alebo od zmluvy uzavretej mimo prevádzkových priestorov obchodníka.)

– Komu: LAMPADA LIGHTING, a. s., Lúčna 1885/12, 900 01 Modra, Slovensko, e-mail podpora@hohofon.sk

– Týmto oznamujem/oznamujeme*, že odstupujem/odstupujeme* od zmluvy o dodaní alebo poskytnutí tohto produktu: služba hohofon (rozprávkový hlasový hovor), číslo objednávky .....

– Dátum objednania/dátum prijatia*: .....

– Meno a priezvisko spotrebiteľa/spotrebiteľov*: .....

– Adresa spotrebiteľa/spotrebiteľov*: .....

– Podpis spotrebiteľa/spotrebiteľov* (ak sa tento formulár podáva v listinnej podobe): .....

– Dátum: .....

* Nehodiace sa prečiarknite.

Pomôže nám, ak k formuláru doplníte aj e-mail alebo mobilné číslo, ktoré ste zadali pri objednávke.

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.