

VŠEOBECNÉ OBCHODNÉ PODMIENKY (VOP)

pre poskytovanie služieb rezervačného a predajného systému MaxiTicket a súvisiacich doplnkových služieb
(verzia účinná od 1.12.2025)

Zmluvné strany

Poskytovateľ: MaxiTicket, s. r. o., Drevárska 23, 902 01 Pezinok, IČO 532 51 580, DIČ 212 13 728 91, zapísaná v OR MS BA III, odd. Sro, vl. č. 170046/B

Klient: fyzická alebo právnická osoba, ktorá s Poskytovateľom uzatvára zmluvu o spolupráci alebo objednávku (písomnú, e-mailovú, alebo elektronickú priamo v Systéme)

Tieto VOP sú neoddeliteľnou súčasťou každej Zmluvy.

Odchylné dojednania v Zmluve majú prednosť pred VOP.

1. Definície

Systém - softvérová platforma MaxiTicket (vrátane API, mobilných aplikácií a sprievodnej infraštruktúry), chránená ochrannými známkami EÚ č. 013909494 a 014275176. Podujatie verejné kultúrne, spoločenské alebo športové podujatie organizované Klientom, na ktoré sa predávajú vstupenky prostredníctvom Systému.

Služby - činnosti podľa čl. 4 vrátane prevádzky Systému, predaja vstupeniek, spracovania platieb, reportingu, technickej podpory, školení a doplnkových služieb.

Závažný výpadok - výpadok, pri ktorom je viac než 20 % aktívnych používateľov alebo transakcií znemožnených aspoň 15 minút v deň konania Podujatia.

Prevádzková dostupnosť - podiel času v % počas kalendárneho mesiaca, kedy Systém prijíma objednávky; merané externým monitoringom (Pingdom) v 5-minútových intervaloch.

Kredit - peňažná zľava z odplaty Poskytovateľa, ktorú má Klient nárok čerpať pri nedodržaní SLA podľa čl. 6.

Force majeure - okolnosti mimo primeranej kontroly strany (napr. živelná pohroma, epidémia, DDoS, výpadok ISP, vojna, štrajk).

2. Predmet plnenia

2.1 Poskytovateľ prevádzkuje a udržiava Systém, predáva vstupenky v mene a na účet Klienta a vykonáva súvisiace úkony.

2.2 Klient poskytne súčinnosť a uhradí odplatu podľa čl. 7.

3. Licencia a obmedzenia

3.1 Klient získava nevýhradné právo používať Systém počas trvania Zmluvy.

3.2 Bez písomného súhlasu Poskytovateľa Klient nesmie Systém kopírovať, spätne analyzovať ani umožniť prístup tretím osobám.

4. Povinnosti Poskytovateľa (Služby)

4.1 **Konfigurácia a implementácia** Systému podľa špecifikácie Klienta.

4.2 Prevádzka a SLA

a) Garantovaná prevádzková dostupnosť: $\geq 99,86\%$ mesačne (max. 1 h výpadku).

b) Meranie: nezávislý monitoring (Pingdom); vylučujú sa okolnosti na strane Klienta a Force majeure.

c) Kredity: za každých začatých 30 min nedostupnosti nad limit zľava 5 % z mesačnej odplaty Poskytovateľa (max. 100 %).

4.3 **Odstraňovanie chýb** – Závažný výpadok: workaround do 3 h, trvalá oprava do 24 h. – Ostatné chyby: do 24 h (pracovné dni) alebo podľa dohody.

4.4 **Legislatívna zhoda** – prispôsobovať Systém právnym predpisom SR a EÚ (PSD2, DSA, GDPR).

4.5 **Platobné metódy** – VISA, MasterCard, Diners Club, American Express, TatraPay, SporoPay, VÚB ePlatba; ďalšie na základe dohody.

4.6 Podpora a eskalácia

– Pracovné dni 10:00 – 15:00 CET, e-mail: support@maxiticket.sk, tel. linka +421 947 929 511.

– Mimo uvedený čas len pre Závažný výpadok.

4.7 **Zariadenia** – 1 ks čítačky na trvalé používanie; servis zabezpečuje Poskytovateľ, škody hradí Klient, ak ich spôsobil. Poskytovateľ môže zariadenie dočasne zapožičať späť pri veľkých Podujatiach (oznámi min. 5 pracovných dní vopred).

4.8 **Prístupnosť** – WCAG 2.1 A + AA, EN 301 549, vyhláška MIRRI SR 78/2020 Z. z.

5. Povinnosti Klienta

5.1 Dodat' všetky údaje o Podujatí včas a v požadovanom formáte (názov, dátum, mapu sedenia atď.).

5.2 Uvádzať na všetkých propagačných materiáloch súvisiacich s Podujatiami, ako aj na všetkých vstupenkách, poukazoch a iných nosičoch informácie o predaji logo MaxiTicket v

súlade s Brand Guidelines (umiestnenie, kontrast, minimálna veľkosť a ďalšie technické pravidlá).

5.3 Pri predaji cez iné kanály zabrániť dvojitému predaju miest a priebežne synchronizovať kapacity.

5.4 Zodpovedá za organizáciu Podujatia, povolenia, vysporiadanie práv tretích osôb.

5.5 Kontrolu vstupu vykonáva vlastným personálom; môže využiť aplikáciu MaxiTicket Scan.

5.6. Objednávky tlače v objeme nad **300 ks** je potrebné nahlásiť minimálne **7 dní vopred**. Pri neskoršom nahlásení sa objednávka považuje za **urgentnú tlač**, pričom sa účtuje poplatok:

- do 1 000 ks – 50 €
- 1 001 – 3 000 ks – 100 €
- nad 3 001 ks – 150 €

6. Nahlasovanie incidentov a SLA

6.1 Incident sa nahlasuje e-mailom; Závažný výpadok aj telefonicky.

6.2 Poskytovateľ vedie tiketovací systém; Klient má online prehľad stavu riešenia.

6.3 Ak Poskytovateľ nedodrží lehoty riešenia, aplikuje sa kredit 10 € za každú začatú hodinu oneskorenia (max. 20 % mesačnej odplaty).

7. Odplata a platobné podmienky

7.1 **Poplatok za Služby** – percento z predajných cien vstupeniek alebo fixná licenčná odmena (uvedené v Zmluve), bez DPH.

7.2 **Servisné zásahy** — 40 €/h bez DPH, len ak je chyba na strane Klienta; cestovné 0,40 €/km pri vzdialenosti > 50 km.

7.3 **Doplnkové služby** podľa cenníka alebo individuálnej dohody.

7.4 Fakturácia mesačne; splatnosť 10 dní; vzájomné pohľadávky sa započítavajú.

7.5 Úrok z omeškania 0,1 % z dlžnej sumy za každý deň omeškania.

7.6 Poskytovateľ je oprávnený indexovať ceny raz ročne podľa HICP (Eurostat) + 2 p. b.; o zmene informuje 30 dní vopred.

7.7. Bankové a transakčné poplatky

Pri kúpe vstupeniek prostredníctvom online platobných metód znáša bankové a transakčné poplatky zákazník vo výške 1,5 % z celkovej ceny objednávky. Tieto poplatky sa pripočítavajú k celkovej sume objednávky a zobrazujú sa pred potvrdením objednávky. V prípade zrušenia Podujatia sa bankové a transakčné poplatky nevracajú.

7.8. Manipulačný poplatok

Pri kúpe vstupeniek sa k cene každej vstupenky pripočítava manipulačný a archivacny poplatok vo výške 0,20 € za každú zakúpenú vstupenku. Tento poplatok znáša zákazník a je zobrazený pred potvrdením objednávky.

8. Zodpovednosť a limitácia

8.1 Poskytovateľ zodpovedá za škodu spôsobenú porušením povinností, maximálne však do výšky odplaty fakturovanej za posledné 3 mesiace; obmedzenie neplatí pri úmysle alebo hrubej nedbanlivosti.

8.2 Nevzniká zodpovednosť za ušlý zisk Klienta, nepriamé a následné škody.

8.3 Klient zodpovedá za škody vzniknuté porušením jeho povinností vrátane straty zapožičaných zariadení (paušál 400 € za kus) a porušenia práv tretích osôb.

9. Ochrana osobných údajov (GDPR)

9.1 Klient je **prevádzkovateľ**, Poskytovateľ **sprostredkovateľ** podľa čl. 4 GDPR.

9.2 Strany uzatvárajú Dohodu o spracúvaní osobných údajov (Príloha A).

9.3 Poskytovateľ prijíma technické a organizačné opatrenia (ISO 27001).

9.4 Prenos osobných údajov mimo EÚ len na základe SCC/UK IDTA.

10. Digitálne služby (DSA)

10.1 Ak Systém dosiahne > 50 000 mesačných používateľov, Poskytovateľ zavedie:

- a) kontaktný bod pre orgány a používateľov,
- b) mechanizmus nahlásovania nelegálneho obsahu,
- c) ročný Transparency Report.

11. Dôvernosť

11.1 Strany zachovajú mlčanlivosť o dôverných informáciách počas trvania Zmluvy a 5 rokov po jej ukončení.

12. Exkluzivita

12.1 Klient bude predávať svoje Podujatia výlučne cez Systém, ak sa zmluvné strany písomne nedohodnú inak.

12.2 Porušenie exkluzivity podľa čl. 12.1 zakladá právo Poskytovateľa na zmluvnú pokutu vo výške **5 % z hrubých tržieb dotknutého Podujatia, najmenej však 1 000 €**. Táto suma je splatná do 14 dní od doručenia výzvy. Uplatnením nároku na zmluvnú pokutu nie je dotknutý nárok Poskytovateľa na odplatu z predajov uskutočnených mimo Systému podľa čl. VIII Zmluvy.

13. Force majeure

13.1 Strana nenesie zodpovednosť za nesplnenie povinností spôsobené Force majeure, ak o udalosti informuje druhú stranu bez zbytočného odkladu a vynaloží primerané úsilie na zmiernenie následkov.

14. Trvanie a ukončenie Zmluvy

14.1 Zmluvu možno ukončiť:

- a) písomnou dohodou strán
- b) odstúpením pri podstatnom porušení povinností (po márnom uplynutí 15-dňovej lehoty na nápravu)
- c) písomnou výpoveďou s 2-mesačnou lehotou.

14.2 Ak Poskytovateľ jednostranne zmení VOP podľa čl. 15, má Klient právo zmluvu vypovedať do 30 dní od oznámenia, s účinnosťou ku dňu nadobudnutia účinnosti novej verzie VOP.

15. Zmeny VOP

15.1 Poskytovateľ môže meniť VOP; zmenu oznámi Klientovi e-mailom a zverejní na www.maxiticket.sk min. 30 dní pred účinnosťou.

15.2 Oznámenie obsahuje prehľad hlavných zmien a dátum účinnosti.

16. Rozhodné právo a sporová agenda

16.1 Vzťahy neupravené VOP sa riadia Obchodným zákonníkom SR a príslušnými právnymi predpismi EÚ.

16.2 Spory riešia strany prednostne zmierom; ak nedôjde k dohode do 30 dní, spor rozhodne príslušný súd podľa sídla Poskytovateľa.

16.3 Online riešenie sporov (ODR) – od 20. 7. 2025 povinnosť neplatí, Poskytovateľ však dobrovoľne poskytuje odkaz <https://ec.europa.eu/consumers/odr>.

17. Záverečné ustanovenia

17.1 Ak sa niektoré ustanovenie stane neplatným alebo nevykonateľným, nahradí sa v rozsahu potrebnom ustanovením, ktoré sa čo najviac blíži účelu pôvodného ustanovenia. Skutočnosti neupravené VOP sa riadia príslušnou zákonomou úpravou.

17.2 VOP sú vyhotovené v slovenskom jazyku; v prípade kolízie s prekladom má prednosť slovenská verzia.

18. Zrušenie podujatia a refundácie

18.1 Klient je povinný bezodkladne oznámiť Poskytovateľovi každé zrušenie Podujatia hneď po tom, ako sa o tejto skutočnosti dozvie.

18.2 Refundácie vstupného zákazníkom zabezpečuje Poskytovateľ prostredníctvom Systému.

18.3 Za každú uskutočnenú refundáciu sa účtuje manipulačný poplatok vo výške 0,20 € alebo 5,00 CZK. Tento poplatok v prípade zrušenia Podujatia znáša Organizátor.