

Reklamačný poriadok spoločnosti TERNO real estate, s.r.o.

Spoločnosť **TERNO real estate, s.r.o.**, Bratská 3, 851 01 Bratislava, IČO: 50 020 188, zapísaná v Obchodnom registri Mestského súdu Bratislava III, Oddiel: Sro, Vložka č.: 107 153/B (ďalej aj „spoločnosť TERNO“ alebo „predávajúci“), vydáva tento reklamačný poriadok v súlade s ustanoveniami zákona č. 40/1964 Zb. Občiansky zákonník v platnom znení (ďalej len „**Občiansky zákonník**“) a zákona č. 108/2024 Z. z. o ochrane spotrebiteľa (ďalej len „**Zákon o ochrane spotrebiteľa**“).

Tento reklamačný poriadok upravuje podrobnosti o právach a povinnostiach kupujúceho (ďalej len „**spotrebiteľ**“ alebo „**zákazník**“) a predávajúceho pri uplatňovaní práv zo zodpovednosti za vady tovaru alebo služby zakúpených v prevádzkach predávajúceho alebo prostredníctvom elektronických kanálov, ktoré predávajúci prevádzkuje.

Reklamačný poriadok nadobúda účinnosť dňom **1. septembra 2025**.

1. Predmet reklamačného poriadku

Tento reklamačný poriadok upravuje:

- práva spotrebiteľa zo zodpovednosti za vady zakúpeného tovaru alebo poskytnutých služieb,
- postup pri uplatnení reklamácie,
- lehoty na vybavenie reklamácie,
- spôsob riešenia prípadných sporov.

2. Zodpovednosť za vady

2.1 Predávajúci zodpovedá za vady, ktoré má tovar v čase jeho dodania spotrebiteľovi, ako aj za vady, ktoré sa prejavia v záručnej dobe.

2.2 Záručná doba je spravidla 24 mesiacov odo dňa prevzatia tovaru, ak nie je uvedené inak, alebo ak sa nejedná o tovar podliehajúci rýchlej skaze či s kratšou lehotou trvanlivosti.

2.3 Pri potravinárskom tovare sa zodpovednosť predávajúceho vzťahuje na zachovanie kvality a zdravotnej bezchybnosti do dátumu minimálnej trvanlivosti alebo dátumu spotreby uvedeného na obale.

2.4 Predávajúci nezodpovedá za vady:

- ktoré spotrebiteľ spôsobil sám,
- o ktorých vedel pri kúpe alebo bol na ne výslovne upozornený,
- ktoré vznikli nesprávnym alebo nadmerným používaním, nesprávnou údržbou, prirodzeným opotrebením alebo uplynutím životnosti,
- pre ktoré bola poskytnutá zľava z ceny tovaru,

- spôsobené zásahom neoprávnenej osoby alebo vyššou mocou.
-

3. Uplatnenie reklamácie

3.1 Spotrebiteľ môže reklamáciu uplatniť v ktorejkoľvek prevádzke predávajúceho, prípadne na inom mieste, o ktorom bol vopred informovaný (napr. servisné stredisko).

3.2 Pri reklamacii je spotrebiteľ povinný predložiť reklamovaný tovar spolu s dokladom o kúpe (pokladničný doklad, faktúra, záručný list – ak bol vydaný).

3.3 Reklamovaný tovar musí byť čistý, kompletný a v súlade s hygienickými predpismi.

3.4 Predávajúci vydá spotrebiteľovi písomné potvrdenie o prijatí reklamácie, v ktorom uvedie aj lehotu jej vybavenia.

4. Lehota na vybavenie reklamácie

4.1 Predávajúci je povinný vybaviť reklamáciu najneskôr do **30 dní** odo dňa jej uplatnenia, ak sa spotrebiteľ a predávajúci nedohodnú na dlhšej lehote.

4.2 Počas doby vybavovania reklamácie záručná doba neplynie. V prípade výmeny tovaru začína záručná doba plynúť znova od prevzatia nového tovaru.

5. Spôsob vybavenia reklamácie

Reklamácia môže byť vybavená:

- opravou tovaru,
- výmenou tovaru,
- primeranou zľavou z kúpnej ceny,
- vrátením kúpnej ceny,
- odôvodneným zamietnutím.

Spotrebiteľ má právo zvoliť si medzi opravou alebo výmenou, pokiaľ je zvolený spôsob možný a nepredstavuje pre predávajúceho neprimerané náklady.

6. Odstúpenie od zmluvy

6.1 Spotrebiteľ môže odstúpiť od zmluvy alebo žiadať primeranú zľavu, ak:

- predávajúci vadu neodstránil opravou ani výmenou,
- tovar má rovnakú vadu opakovane aj po oprave/výmene,
- vada je závažnej povahy,
- predávajúci odmietne vadu odstrániť.

6.2 Odstúpením od zmluvy je spotrebiteľ povinný vrátiť tovar predávajúcemu. Predávajúci je povinný vrátiť spotrebiteľovi zaplatenú kúpnu cenu najneskôr do 14 dní odo dňa doručenia tovaru späť.

7. Alternatívne riešenie sporov

Ak spotrebiteľ nie je spokojný so spôsobom vybavenia reklamácie alebo má za to, že predávajúci porušil jeho práva, môže požiadať predávajúceho o nápravu.

Ak predávajúci žiadosť o nápravu zamietne alebo na ňu neodpovie do 30 dní, spotrebiteľ má právo podať návrh na začatie alternatívneho riešenia sporu na Slovenskú obchodnú inšpekciu alebo iný subjekt zapísaný v zozname vedenom Ministerstvom hospodárstva SR.

Odkaz na platformu pre riešenie sporov online: <http://ec.europa.eu/consumers/odr/>

8. Spracúvanie osobných údajov

Predávajúci spracúva osobné údaje spotrebiteľa v súvislosti s vybavením reklamácie v súlade s nariadením GDPR a zákonom č. 18/2018 Z. z. o ochrane osobných údajov. Podrobné informácie o spracúvaní osobných údajov sú dostupné na webovej stránke predávajúceho.

9. Záverečné ustanovenia

9.1 Reklamačný poriadok je verejne dostupný vo všetkých prevádzkach predávajúceho a na webovom sídle predávajúceho.

9.2 Predávajúci si vyhradzuje právo kedykoľvek zmeniť tento reklamačný poriadok, pričom jeho aktuálne znenie je vždy zverejnené na oficiálnej webovej stránke predávajúceho.

9.3 Tento reklamačný poriadok nadobúda účinnosť dňa **1. septembra 2025**.

Schválil:

TERNO real estate s.r.o

Stanislav Čajka, konateľ

TERNO real estate s.r.o

Ing. Maroš Straka, konateľ