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 **31. júla 2026**.

---

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 reklamácii 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.

3.5 Pri potravinárskych výrobkoch podliehajúcich rýchlej skaze musia byť vady uplatnené bez zbytočného odkladu, najneskôr v deň nasledujúci po kúpe; inak práva zaniknú. Pri ostatných potravinárskych výrobkoch musia byť vady reklamované v záručnej dobe uvedenej na obale (pri lehote trvanlivosti). Pri ostatnom spotrebnom tovare sa aplikuje záručná doba v súlade s ustanovením § 619 Občianskeho zákonníka, t. j. záručná doba v trvaní 24 mesiacov odo dňa prevzatia tovaru kupujúcim, alebo záručná doba uvedená v záručnom liste, ak je dlhšia ako zákonná záručná doba. Po prvom odstránení vady opravou veci sa doba zodpovednosti za vady predlžuje o 12 mesiacov (pripočítava sa k zostávajúcemu obdobiu zodpovednosti za vady). Doba zodpovednosti za vady veci sa predĺži len raz bez ohľadu na počet opráv veci a výhradne vtedy, ak si kupujúci zvolí ako spôsob odstránenia vady opravu veci a nie iný spôsob. Toto predĺženie sa vzťahuje výhradne na zákonnú záručnú dobu v trvaní 24 mesiacov.

---

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

Za vybavenie reklamácie sa považuje ukončenie reklamačného konania odovzdaním opraveného výrobku, výmenou výrobku, vrátením kúpnej ceny výrobku, vyplatením primeranej zľavy z ceny výrobku alebo jej odôvodnené zamietnutie.

Ak spotrebiteľ uplatní reklamáciu, poverený zamestnanec alebo iná určená osoba je povinná poučiť spotrebiteľa o jeho právach podľa všeobecného predpisu. Na základe rozhodnutia spotrebiteľa, ktoré z týchto práv spotrebiteľ uplatňuje, je Terno, resp. poverený zamestnanec povinný určiť spôsob vybavenia reklamácie.

Kupujúci má právo zvoliť si odstránenie vady výmenou veci alebo opravou veci, pričom keď si zvolí opravu veci, uplatní sa jednorazové predĺženie záručnej doby o 12 mesiacov v zmysle podmienok uvedených v bode 3 (Uplatnenie reklamácie) v súlade s § 619 ods. 4 OZ. Kupujúci si nemôže zvoliť

spôsob odstránenia vady, ktorý nie je možný alebo ktorý by v porovnaní s druhým spôsobom odstránenia vady spôsobil predávajúcemu neprimerané náklady s ohľadom na všetky okolnosti, najmä na hodnotu, ktorú by mala vec bez vady, na závažnosť vady a na skutočnosť, či by druhý spôsob odstránenia vady spôsobil kupujúcemu značné ťažkosti.

6. Odstúpenie od zmluvy

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

a) predávajúci vec neopravil ani nevymenil,

b) predávajúci vec neopravil ani nevymenil v súlade s § 623 ods. 7 a 9 OZ,

c) predávajúci odmietol odstrániť vadu podľa § 623 ods. 3 OZ,

d) vec má rovnakú vadu napriek oprave alebo výmene veci,

e) vada je takej závažnej povahy, že odôvodňuje okamžitú zľavu z kúpnej ceny alebo odstúpenie od kúpnej zmluvy, alebo

f) predávajúci vyhlásil alebo je z okolností zrejmé, že vadu neodstráni v primeranej lehote alebo bez spôsobenia závažných ťažkostí pre kupujúceho.

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 **31. júla 2026**.

Schválil:

TERNO real estate s.r.o

Stanislav Čajka, konateľ

TERNO real estate s.r.o

Ing. Maroš Straka, konateľ