

REKLAMAČNÝ PORIADOK

Projekt Čerešne

pre Rezervačné zmluvy uzatvárané na diaľku prostredníctvom internetovej stránky rezervacie.itb.sk/ceresne

1. Všeobecné ustanovenia

- 1.1 Reklamačný poriadok je neoddeliteľnou súčasťou Všeobecných obchodných podmienok (ďalej len „Všeobecné obchodné podmienky“) spoločnosti **ITB Development a.s.**, IČO: 35 870 176, so sídlom Mickiewiczova 9, 811 07 Bratislava, zapísaná v Obchodnom registri Okresného súdu Bratislava I, oddiel: Sa, vložka č.: 3211/B (ďalej len „**Prevádzkovateľ**“) a opisuje, akým spôsobom postupovať pri reklamacii služby poskytnutej Prevádzkovateľom prostredníctvom webovej stránky rezervacie.itb.sk/ceresne (ďalej len „**Reklamačný poriadok**“).
- 1.2 Kupujúci, ktorým sa na účely tohto Reklamačného poriadku rozumie výlučne fyzická osoba nepodnikateľ - Spotrebiteľ (ďalej len „**Záujemca**“), je povinný sa oboznámiť s Reklamačným poriadkom a Všeobecnými obchodnými podmienkami a Podmienkami spracovania osobných údajov ešte pred uzatvorením Rezervačnej zmluvy a zaplatením Rezervačného poplatku.
- 1.3 Kliknutím na tlačidlo „*Rezervovať s povinnosťou platby*“ Záujemca súhlasí s týmto Reklamačným poriadkom, ako aj Všeobecnými obchodnými podmienkami.
- 1.4 Definície pojmov s veľkým začiatočným písmenom majú význam uvedený a definovaný vo Všeobecných obchodných podmienkach, pokiaľ v tomto Reklamačnom poriadku nie je stanovené inak. Ak nie je význam použitých pojmov definovaný podľa predchádzajúcej vety, bude mať význam stanovený v platných a účinných právnych predpisoch.
- 1.5 Tento Reklamačný poriadok sa vzťahuje výlučne iba na Záujemcu ako fyzickú osobu nepodnikateľa, ktorý je v právnom postavení spotrebiteľa.

2. Uplatnenie reklamácie

- 2.1 Za reklamáciu sa považuje uplatnenie práv zo zodpovednosti Prevádzkovateľa za vady poskytovanej služby. Právo zo zodpovednosti za vady poskytovanej služby musí Záujemca u Prevádzkovateľa uplatniť bez zbytočného odkladu, t.j. čo najrýchlejšie, len čo chybu zistí (pri doručení Potvrdzujúceho e-mailu alebo počas Lehoty na uzatvorenie zmluvy), najneskôr však do 30 dní od kedy sa o vzniku tejto skutočnosti Záujemca dozvedel. Neuplatnenie práv zo zodpovednosti za vady v stanovenej lehote má za následok ich zánik, ak zákon neustanovuje inak.
- 2.2 Záujemca má právo na náhradu potrebných nákladov, ktoré mu vznikli v súvislosti s uplatnením práva zo zodpovednosti za vady. Toto právo treba uplatniť u Prevádzkovateľa najneskôr do jedného mesiaca po uplynutí doby, v ktorej treba vytknúť vady; inak právo zanikne.
- 2.3 Reklamáciu musí užívateľ služby uplatniť

- a) písomne na adrese Prevádzkovateľa uvedenú v bode 1.1 tohto Reklamačného poriadku, alebo
- b) e-mailom na adrese predaj@ceresne.sk.

- 2.4 V reklamácií je Závjemca povinný uviesť svoje identifikačné údaje, ako sú meno a priezvisko, bydlisko, dátum narodenia, ďalej je povinný jasným a zrozumiteľným spôsobom opísať reklamované skutočnosti, priložiť podklady preukazujúce Závjemcove tvrdenia a uviesť práva, ktoré si Závjemca v rámci reklamácie uplatňuje. Bez riadnej identifikácie Závjemcu bude Prevádzkovateľ považovať reklamáciu za anonymnú a nebude sa ňou zaoberať. Ak bude reklamácia neúplná alebo nezrozumiteľná, Prevádzkovateľ vyzve Závjemcu na odstránenie týchto nedostatkov. Prevádzkovateľ si vyhradzuje právo požiadať Závjemcu o poskytnutie súčinnosti zo strany Závjemcu pri vybavovaní reklamácie a v prípade ak ju Závjemca neposkytne, Prevádzkovateľ rozhodne o vybavení reklamácie výlučne na základe dostupných podkladov. Reklamáciou podanou opakovane, tým istým predkladateľom v rovnakej veci, ak neobsahuje reklamácia žiadne nové skutočnosti, sa Prevádzkovateľ nebude zaoberať.
- 2.5 Prevádzkovateľ je povinný pri uplatnení reklamácie vydať Závjemcovi potvrdenie. Ak je reklamácia uplatnená prostredníctvom prostriedkov diaľkovej komunikácie, Prevádzkovateľ je povinný potvrdenie o uplatnení reklamácie doručiť Závjemcovi ihneď; ak nie je možné potvrdenie doručiť ihneď, doručí sa bez zbytočného odkladu, najneskôr však spolu s dokladom o vybavení reklamácie; potvrdenie o uplatnení reklamácie sa nemusí doručovať, ak Závjemca má možnosť preukázať uplatnenie reklamácie iným spôsobom.
- 2.6 Ak Závjemca uplatní reklamáciu, Prevádzkovateľ alebo ním poverený zamestnanec alebo určená osoba je povinný poučiť Závjemcu o jeho právach podľa všeobecného predpisu - podľa § 622 a § 623 Občianskeho zákonníka; na základe rozhodnutia Závjemcu o tom, ktoré z týchto práv Závjemca uplatňuje, je povinný určiť spôsob vybavenia reklamácie ihneď, v zložitých prípadoch najneskôr do 3 pracovných dní odo dňa uplatnenia reklamácie, v odôvodnených prípadoch, najmä ak sa vyžaduje zložitý technický zhodnotenie stavu služby, najneskôr do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie. Po určení spôsobu vybavenia reklamácie sa reklamácia vybaví ihneď, v odôvodnených prípadoch možno reklamáciu vybaviť aj neskôr; vybavenie reklamácie však nesmie trvať dlhšie ako 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie.
- 2.7 Po uplynutí lehoty na vybavenie reklamácie má Závjemca právo od zmluvy odstúpiť alebo má právo na Rezerváciu iného voľného Bytu ako Rezervovanej nehnuteľnosti.

3. Výluky

- 3.1 Predmetom Rezervačnej zmluvy je poskytnutie služby Rezervácie. V maximálnej miere, akú dovoľuje aplikovateľné právo, v žiadnom prípade nebude Prevádzkovateľ, jeho zamestnanci alebo jeho poskytovatelia licencií zodpovedať za akýkoľvek ušlý zisk, príjem alebo predaj, alebo za akúkoľvek stratu dať, alebo za náklady vynaložené na obstaranie tovarov alebo služieb, za majetkové škody, za osobnú ujmu, za prerušenie podnikania, za stratu obchodných informácií, ani za akékoľvek špeciálne, priame, nepriame, náhodné, ekonomické, krycie, trestné, špeciálne alebo následné škody, akokoľvek zapríčinené, či už vyplývajú zo zmluvy, úmyselného konania, nedbalosti alebo inej skutočnosti, zakladajúcej vznik zodpovednosti, a to aj v prípade, že Prevádzkovateľ bol upovedomený o možnosti takýchto škôd. Nakoľko niektoré štáty a niektoré právne systémy nedovoľujú vylúčenie zodpovednosti, ale môžu dovoľovať obmedzenie zodpovednosti, je

zodpovednosť Prevádzkovateľa, jeho zamestnancov obmedzená do výšky Rezervačného poplatku, ktorý bol zaplatený za službu Rezervácie.

- 3.2 Prevádzkovateľ nesie zodpovednosť výlučne za škody, ktoré vznikli jeho zavinením, princíp objektívnej zodpovednosti je vylúčený, pokiaľ právne predpisy neurčia inak.
- 3.3 Prevádzkovateľ nenesie zodpovednosť za nefunkčnosť alebo nepoužiteľnosť služby Rezervácie v dôsledku nesprávneho používania alebo kombinácie vplyvov technického vybavenia, programového vybavenia a/alebo škodlivých programov.

4. Spôsob vybavenia reklamácie

- 4.1 Spotrebiteľ nemá práva z vadného plnenia, ak sa jedná o vadu, ktorú sám spôsobil.
- 4.2 Ak služba Rezervácie nebola poskytnutá kvalitne a chyba je odstrániteľná, má Zaujemca právo na jej bezplatné odstránenie (napríklad nebol doručený kompletný Potvrdzujúci e-mail, Rezervačná zmluva obsahuje chyby v písaní a počítaní).
- 4.3 Pri neodstrániteľných chybách, t.j. takých, ktoré bránia riadnemu užívaniu účelu služby, má Zaujemca právo na poskytnutie novej služby (ak je to vzhľadom na okolnosti možné) alebo zrušenie Rezervačnej zmluvy. Novým poskytnutím služby môže byť aj jej zopakovanie, t.j. uzavretie Rezervačnej zmluvy k pôvodne Rezervovanej nehnuteľnosti alebo uzavretie Rezervačnej zmluvy k inému voľnému Bytu v zmysle požiadaviek Zaujemcu. Právo na nové poskytnutie služby alebo na zrušenie Rezervačnej zmluvy si uplatňuje Zaujemca na základe svojho subjektívneho výberu.
- 4.4 Voľbu spôsobu vybavenia reklamácie určuje Zaujemca pri uplatnení reklamácie v zmysle bodov 4.2 a 4.3 tohto Reklamačného poriadku, alebo na výzvu Prevádzkovateľa v ním určenej primeranej lehote. Ak Zaujemca nezvolí spôsob vybavenia reklamácie v Prevádzkovateľom poskytnutej primeranej lehote, zvolí ho Prevádzkovateľ.
- 4.5 Prevádzkovateľ vydá Zaujemcovi písomné potvrdenie o tom, kedy bola reklamácia uplatnená, čo je jej obsahom, aký spôsob vybavenia reklamácie je požadovaný, a to e-mailom bezprostredne od prijatia reklamácie (v prípade osobného uplatnenia je odovzdaný ihneď); ďalej potvrdenie o dátume a spôsobe vybavenia reklamácie, vrátane potvrdenia o prevedení opravy a dobe trvania reklamácie, prípadne odôvodnenie zamietnutia reklamácie.
- 4.6 Ak Prevádzkovateľ nevybaví Reklamáciu na mieste, oznámi Zaujemcovi najneskôr do 30 dní od uplatnenia Reklamácie písomne alebo e-mailom skutočnosť, že jeho reklamácia bola vybavená, pričom v tomto oznámení uvedie spôsob ako bola predmetná Reklamácia vybavená. Ak sa oznámenie zasiela e-mailom považuje sa za doručené Zaujemcovi v deň, keď bolo odoslané na e-mailovú adresu Zaujemcu uvedenú pri uplatnení reklamácie. Ak sa oznámenie zasiela písomne, považuje sa za deň vybavenia reklamácie deň, kedy bola zásielka oznámená Zaujemcovi, a to aj v prípade, že si Zaujemca zásielku neprevezme v odbernej lehote na adrese uvedenej pri uplatnení Reklamácie.
- 4.7 V prípade, ak by Zaujemca ako spotrebiteľ nebol spokojný so spôsobom, ktorým bola vybavená jeho reklamácia alebo ak by sa domnieval, že boli porušené jeho práva, má možnosť obrátiť sa na

Prevádzkovateľ a vo vzťahu k službe poskytovanej Prevádzkovateľom so žiadosťou o nápravu (ďalej aj len „**žiadosť o nápravu**“).

- 4.8 Ak by na žiadosť o nápravu bolo odpovedané zamietavo alebo by na ňu Zúčemca nedostal odpoveď do 30 dní odo dňa jej odoslania, Zúčemca má možnosť podať návrh na začatie alternatívneho riešenia sporu v zmysle zák. č. 391/2015 Z. z. o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov a o zmene a doplnení niektorých zákonov (ak sa jedná o spory na ktoré sa tento zákon vzťahuje) a to príslušnému subjektu alternatívneho riešenia sporov, ktorým je v tomto prípade Slovenská obchodná inšpekcia alebo iná oprávnená právnická osoba zapísaná v zozname subjektov alternatívneho riešenia sporov vedeného Ministerstvom hospodárstva Slovenskej republiky (zoznam týchto subjektov alternatívneho riešenia sporov je zverejnený na internetovej stránke Ministerstva hospodárstva SR www.mhsr.sk a spotrebiteľ tento taktiež nájde na: <http://www.mhsr.sk/obchod/ochrana-spotrebiteľa/alternativne-riesenie-spotrebiteľských-sporov-1/zoznam-subjektov-alternativneho-riesenia-spotrebiteľských-sporov>) alebo má možnosť podať návrh prostredníctvom tzv. platformy alternatívneho riešenia sporov, ktorú nájde na: www.ec.europa.eu/consumers/odr/. Všetky ďalšie informácie ohľadne alternatívneho riešenia sporov vyplývajúcich zo spotrebiteľskej zmluvy alebo súvisiacich so spotrebiteľskou zmluvou sú uvedené na internetovej stránke Ministerstva hospodárstva SR www.mhsr.sk a v zákone č. 391/2015 Z. z. o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov a o zmene a doplnení niektorých zákonov.
- 4.9 Orgánom vykonávajúcim dozor ohľadom ochrany práv spotrebiteľa je: **Slovenská obchodná inšpekcia, Prievozská 32, 829 99 Bratislava 27, Slovenská republika.**

5. Záverečné ustanovenia

- 5.1 Vzťahy, ktoré neupravuje tento Reklamačný poriadok, sa riadia všeobecne záväznými právnymi predpismi platnými na území Slovenskej republiky.
- 5.2 Všetky prípadné spory medzi Prevádzkovateľom a Zúčemcami budú riešené všeobecnými súdmi Slovenskej republiky alebo subjektom alternatívneho riešenia sporov podľa bodu 4.8 tohto Reklamačného poriadku.
- 5.3 Prevádzkovateľ je oprávnený zmeniť a/alebo prijať nový Reklamačný poriadok, pričom jeho zmena je účinná odo dňa uvedeného v zmenenom alebo novom Reklamačnom poriadku, najskôr v deň jeho zverejnenia na stránke rezervacie.itb.sk/ceresne.
- 5.4 Tento Reklamačný poriadok nadobúda platnosť a účinnosť od 01.02.2019.