

Reklamačný poriadok spoločnosti TetraSec s.r.o.

1 Všeobecné ustanovenia

- 1.1 Tento Reklamačný poriadok vydáva spoločnosť **TetraSec s.r.o.**, so sídlom Hlavná 1756/43, 900 27 Bernolákovo, IČO: 48 178 284, zapísaná v Obchodnom registri Mestského súdu Bratislava III, oddiel Sro, vložka č. 104357/B.
- 1.2 Tento Reklamačný poriadok upravuje podmienky a spôsob uplatňovania práv Spotrebiteľov zo zodpovednosti za vady výrobkov, systémov, montážnych prác a služieb poskytovaných Predávajúcim, ako aj spôsob vybavovania reklamácií a ďalšie práva a povinnosti Predávajúceho a Kupujúceho.
- 1.3 Tento reklamačný poriadok sa vzťahuje výlučne na Spotrebiteľské zmluvy uzatvorené medzi Predávajúcim a Spotrebiteľom. Na právne vzťahy, v ktorých kupujúci nekoná ako Spotrebiteľ, sa tento Reklamačný poriadok nepoužije okrem prípadu, ak sa použitie Reklamačného poriadku výslovne dohodlo v písomnej zmluve medzi Predávajúcim a kupujúcim konajúcim v inom postavení ako Spotrebiteľ.
- 1.4 Tento Reklamačný poriadok predstavuje splnenie informačných povinností obchodníka podľa zákona č. 108/2024 Z. z. o ochrane spotrebiteľa a Občianskeho zákonníka.
- 1.5 Na účely tohto Reklamačného poriadku sa rozumie:
- a. **Kupujúcim** je Spotrebiteľ, ktorý nadobudol od Predávajúceho Výrobok, ktorému bol dodaný Systém alebo ktorému bola poskytnutá Služba a to bez ohľadu na jej zmluvné označenie v zmluve s Predávajúcim,
 - b. **Občiansky zákonník** je zákon č. 40/1964 Zb. Občiansky zákonník v znení neskorších predpisov,
 - c. **Predávajúcim** spoločnosť TetraSec s.r.o., so sídlom Hlavná 1756/43, 900 27 Bernolákovo, IČO: 48 178 284, ktorá je zapísaná v Obchodnom registri Mestského súdu Bratislava III, odd.: Sro, vl. č.: 104357/B, a to bez ohľadu na jej zmluvné označenie v zmluve s Kupujúcim,
 - d. **Reklamačným poriadkom** tento reklamačný poriadok, ktorý obsahuje informácie o
 - e. **Službou** činnosť poskytovaná odplatne Predávajúcim Kupujúcemu, ktorá zahŕňa údržbu Systému. Službou však môže byť aj oprava, servis, úprava či kontrola Výrobku, Systému alebo ich súčastí,
 - f. **Spotrebiteľom** je fyzická osoba, ktorá v súvislosti so spotrebiteľskou zmluvou, z nej vyplývajúcim záväzkom alebo pri obchodnej praktike nekoná v rámci svojej podnikateľskej činnosti alebo povolania,
 - g. **Spotrebiteľskou zmluvou** je každá zmluva bez ohľadu na právnu formu, ktorú uzatvára Predávajúci so spotrebiteľom;
 - h. **Systémom** sústava pozostávajúca z Výrobkov, ktorá je spravidla dodaná, nainštalovaná a uvedená do prevádzky Predávajúcim,
 - i. **Určenou osobou** osoba oprávnená výrobcom na vykonávanie záručných opráv Výrobku alebo Systému,
 - j. **Výrobkom** nová, použitá alebo upravená hnutelná vec dodaná Kupujúcemu odplatne Predávajúcim, a to buď dodaná ako súčasť alebo príslušenstvo súčasne dodávaného Systému, alebo samostatne.
- 1.6 Kontaktné údaje Predávajúceho určené na uplatnenie práv zo zodpovednosti za vady sú:
- TetraSec s.r.o.**
Hlavná 1756/43, 900 27 Bernolákovo
e-mailová adresa: info@tetrasec.sk.

2 Zodpovednosť za vady a záručné podmienky

- 2.1 Predávajúci zodpovedá za vadu Výrobku, ktorú má Výrobok v čase dodania a ktorá sa prejaví počas doby, počas ktorej za ňu Predávajúci zodpovedá podľa Občianskeho zákonníka. Ak sa vada predaného Výrobku prejaví do uplynutia záručnej doby predpokladá sa, že ide o vadu, ktorú mal Výrobok už v čase dodania, pričom uvedené neplatí, ak sa preukáže opak, resp. ak je tento predpoklad nezlučiteľný s povahou vady alebo Výrobku.
- 2.2 Výrobok má vadu vtedy, ak nezodpovedá požiadavkám dohodnutým v Spotrebiteľskej zmluve alebo všeobecným požiadavkám ustanoveným Občianskym zákonníkom, alebo ak jeho používanie znemožňuje alebo obmedzuje práva tretej osoby vrátane práv duševného vlastníctva.
- 2.3 Predávajúci zodpovedá za vady, ktoré sa vyskytnú po prevzatí Výrobku v záručnej dobe. Záručná doba na dodané Výrobky trvá 24 mesiacov, resp. pri použitých Výrobkoch 12 mesiacov a začína pri samostatnom Výrobku plynúť od prevzatia Výrobku Kupujúcim a pri Výrobku, ktorý je súčasťou Systému až riadnym dokončením montáže alebo inštalácie Systému (*ak je predmetom Spotrebiteľskej zmluvy dodanie Výrobku ako súčasti Systému, a to vrátane montáže alebo inštalácie*). Ak dôjde k vybaveniu reklamácie výmenou Výrobku za nový, na vymenený nový Výrobok začne plynúť nová záručná doba.
- 2.4 Výrobky ponúkané Predávajúcim sú zväčša určené k odbornej montáži a inštalácii. Ak je súčasťou Spotrebiteľskej zmluvy montáž alebo inštalácia Výrobku vykonaná Predávajúcim alebo na jeho zodpovednosť, Predávajúci zodpovedá aj za vady spôsobené nesprávnou montážou alebo inštaláciou.
- 2.5 Predávajúci nezodpovedá za vady spôsobené nesprávnou montážou alebo inštaláciou Výrobku vykonanou Kupujúcim alebo tretou osobou, pokiaľ táto nesprávna montáž nebola spôsobená nedostatkami návodu poskytnutého Predávajúcim. Predávajúci odporúča Kupujúcemu uchovať doklad o vykonaní odbornej montáže Určenou osobou a predložiť ho počas reklamačného konania.
- 2.6 Predávajúci zodpovedá za vady Služieb spočívajúce najmä v nesprávnom vykonaní činnosti, ktorá bola predmetom Služby (*napr. vykonanie činností v rozpore so zmluvou, odbornými postupmi, a pod.*). Predávajúci zodpovedá aj za vady ním vykonaných opráv alebo úprav vecí, ktoré sa vyskytnú po prevzatí veci v záručnej dobe. Záručná doba trvá tri mesiace a začína plynúť okamihom dokončenia Služby.
- 2.7 Predávajúci najmä nezodpovedá za vady vzniknuté výlučne alebo sčasti:
- a. nedodržiavaním pravidiel na použitie, údržbu, čistenie, ošetrovanie, skladovanie, montáž a obsluhu Výrobku alebo Systému, určených návodom na obsluhu alebo iným dokladom odovzdaným Kupujúcemu spolu s Výrobkom alebo Systémom,
 - b. vykonaním akejkolvek neodbornej úpravy, opravy alebo iného zásahu do Výrobku alebo Systému inou osobou ako Predávajúcim alebo Určenou osobou,
 - c. poškodením Výrobku alebo Systému pôsobením neprimeraných fyzikálnych, chemických alebo biologických vplyvov alebo nesprávnym užívaním Systému, do ktorého bol Výrobok inštalovaný, vrátane napojenia Systému na cudzí server,
 - d. primeraným opotrebovaním alebo spotrebovaním Výrobku alebo Systému vzhľadom k obvyklému času a spôsobu použitia; v prípade výrobkov spotrebného charakteru (*napr. batérie*) sa záruka nevzťahuje na zmenu vlastností Výrobku, ktoré sa bežne vyskytujú pri užívaní Výrobku, resp. tie, ktoré sú uvedené v dokumentácii k Výrobku,
 - e. v dôsledku vadnosti veci, na ktorej sa má vykonať oprava alebo úprava, ak vadnosť veci bolo možné pri primeranej starostlivosti zistiť a Predávajúci na to Kupujúceho upozornil,
 - f. v dôsledku vadnosti alebo nevhodnosti súčiastky poskytnutej Kupujúcim na účely dodania Systému, opravy alebo úpravy inej veci, ak vadnosť alebo nevhodnosť

- súčiastky bolo možné pri primeranej starostlivosti zistiť a Predávajúci na to Kupujúceho upozornil,
- g. v dôsledku nevhodnosti pokynov Kupujúceho pri dodaní Systému, ak ho Predávajúci na nevhodnosť pokynov upozornil,
 - h. v dôsledku náhodnej udalosti alebo pôsobením vyššej moci,
 - i. neoprávnenými zásahmi do softvéru alebo konfigurácie Systému, najmä zmena konfigurácie systému, výmena komponentov, zásah do kabeláže, zásah do napájania Systému, zmena sieťových nastavení, zásah do programového vybavenia,
 - j. výpadkami internetového pripojenia, cloudových služieb poskytovaných treťou osobou,
 - k. poruchami elektrickej siete alebo prepätím, ak Výrobok alebo Systém nebol chránený spôsobom odporúčaným výrobcom.

3 Spotrebiteľská záruka

- 3.1 Spotrebiteľskou zárukou sa rozumie záväzok výrobcu alebo predávajúceho vrátiť kupujúcemu kúpnu cenu, vymeniť alebo opraviť predaný Výrobok alebo zabezpečiť jeho údržbu nad rozsah práv vyplývajúcich zo zodpovednosti za vady upravených v Občianskom zákonníku.
- 3.2 Predávajúci spotrebiteľskú záruku spravidla neposkytuje. Ak je však spotrebiteľská záruka v ojedinelých prípadoch preukázateľne poskytnutá, Kupujúci má právo požadovať od Predávajúceho plnenie zo spotrebiteľskej záruky za podmienok uvedených v záručnom liste alebo v súvisiacej reklame dostupnej v čase uzatvorenia Spotrebiteľskej zmluvy alebo pred jej uzatvorením. Na poskytnutie spotrebiteľskej záruky Predávajúcim sa aplikuje § 626 Občianskeho zákonníka a ustanovenia tohto Reklamačného poriadku.
- 3.3 Ak Predávajúci poskytne Kupujúcemu spotrebiteľskú záruku odovzdá Kupujúcemu spolu s Výrobkom záručný list na trvanlivom médiu najneskôr v čase jeho dodania v slovenskom jazyku alebo so súhlasom kupujúceho v inom jazyku.
- 3.4 V záručnom liste Predávajúci uvedie zákonné náležitosti v rozsahu: obchodné meno poskytovateľa záruky, jeho sídlo alebo miesto podnikania, označenie Výrobku, na ktorý sa záruka vzťahuje, podmienky záruky a postup, ktorý musí Kupujúci dodržať, aby dosiahol plnenie záruky. Záručný list zároveň musí obsahovať poučenie, že Kupujúci má voči Predávajúcemu práva zo zodpovednosti za vady § 621 Občianskeho zákonníka, ktoré nie sú spotrebiteľskou zárukou dotknuté. Porušenie povinností Predávajúceho podľa tohto bodu nemá vplyv na platnosť poskytnutej spotrebiteľskej záruky.
- 3.5 Ak sú podmienky spotrebiteľskej záruky v súvisiacej reklame pre Kupujúceho priaznivejšie ako podmienky podľa záručného listu, platia podmienky uvedené v reklame. To neplatí, ak Predávajúci pred uzavretím Spotrebiteľskej zmluvy s Kupujúcim súvisiacu reklamu zosúladiť so záručným listom rovnakým alebo obdobným spôsobom, akým bola reklama uskutočnená.

4 Postup pri uplatnení práv Spotrebiteľa

- 4.1 Vytknúť vadu a uplatniť práva zo zodpovednosti Predávajúceho za vady môže Kupujúci poštou alebo prostredníctvom využitia diaľkovej komunikácie (*e-mail*) na kontaktné údaje uvedené v bode 1.6 tohto Reklamačného poriadku.
- 4.2 V oznámení o vytknutí vady Kupujúci uvedie spravidla svoje meno a priezvisko, bydlisko, označenie daňového dokladu, ktorým bola Kupujúcemu vyúčtovaná cena plnenia, dátum dodania Výrobku/Systému alebo poskytnutia Služby, dátum zistenia vady, opis (*prejavu*) vady, kontaktné údaje (*tel. č./e-mail*), pričom môže označiť právo zo zodpovednosti za vady, ktoré si uplatňuje. V oznámení o vytknutí vady Kupujúci zároveň uvedie, či vadná vec bola odborne namontovaná, resp. nainštalovaná (*bod 2.4*).

- 4.3 Kupujúci môže uplatňovať práva zo zodpovednosti za vady Výrobku ak vytkol vadu Výrobku do dvoch mesiacov od zistenia vady, najneskôr do uplynutia záručnej doby. Uplatnením práva zo zodpovednosti za vady nie je dotknuté právo Kupujúceho na náhradu škody vzniknutej v súvislosti s vadou, ani právo na náhradu účelne vynaložených nákladov, ktoré mu vznikli v súvislosti s vytknutím vady, za ktorú zodpovedá Predávajúci, a s uplatnením práv zo zodpovednosti za vadu.
- 4.4 Predávajúci poskytne Kupujúcemu písomné potvrdenie o vytknutí vady bezodkladne po vytknutí vady Kupujúcim, a to spravidla v elektronickej podobe na e-mailovú adresu Kupujúceho alebo krátkou textovou správou. Potvrdenie o vytknutí vady obsahuje najmä identifikačné údaje Kupujúceho, opis vytknutej vady a zoznam predložených dokladov. Predávajúci v potvrdení o vytknutí vady uvedie lehotu, v ktorej vadu odstráni, ktorá nesmie byť dlhšia ako 30 dní odo dňa vytknutia vady; dlhšia lehota na odstránenie vady môže byť daná v prípade existencie objektívneho dôvodu, ktorý Predávajúci nemôže ovplyvniť.
- 4.5 Predávajúci po vytknutí vady posúdi svoju zodpovednosť za vady. Ak je zodpovednosť Predávajúceho za vytknutú vadu daná, tak reklamáciu vybaví v súlade s právom zvoleným kupujúcim (čl. 5). Ak Predávajúci odmietne zodpovednosť za vady, dôvody odmietnutia písomne oznámi Kupujúcemu. Ak kupujúci znaleckým posudkom alebo odborným stanoviskom vydaným akreditovanou osobou, autorizovanou osobou alebo notifikovanou osobou preukáže zodpovednosť Predávajúceho za vadu, môže vytknúť vadu opakovane a predávajúci nemôže odmietnuť zodpovednosť za vadu, pričom na opakované vytknutie vady sa bod 4.3 prvá veta tohto článku nevzťahuje. Kupujúci má právo uplatniť si náhradu účelne vynaložených nákladov spojených so znaleckým posudkom a odborným stanoviskom v súlade s § 509 ods. 2 Občianskeho zákonníka.

5 Práva zo zodpovednosti Predávajúceho za vady

- 5.1 V prípade vady predaného Výrobku, za ktorú nesie zodpovednosť Predávajúci má Kupujúci voči Predávajúcemu právo na odstránenie vady opravou či výmenou Výrobku, právo na primeranú zľavu z kúpnej ceny alebo právo na odstúpenie od kúpnej zmluvy.
- 5.2 Ak to technické vlastnosti Systému umožňujú Predávajúci môže vykonať prvé posúdenie vytknutej vady prostredníctvom vzdialeného prístupu. Vykonanie vzdialenej diagnostiky nenahrádza povinnosti Predávajúceho pri odstraňovaní vady v zmysle platných právnych predpisov.

Výmena alebo oprava Výrobku

- 5.3 Kupujúci je oprávnený zvoliť si odstránenie vady výmenou Výrobku alebo opravou Výrobku. Kupujúci si nemôže zvoliť spôsob odstránenia vady, ktorý nie je možný alebo by v porovnaní s iným spôsobom spôsobil Predávajúcemu s prihliadnutím na všetky okolnosti neprimerané náklady. Pri výbere spôsobu odstránenia vady podľa predchádzajúcej vety je potrebné prihliadať najmä na hodnotu Výrobku bez vady, závažnosť vady a na to, či by druhý spôsob odstránenia vady spôsobil Kupujúcemu značné ťažkosti.
- 5.4 Ak oprava či výmena Výrobku nie je možná, resp. by spôsobila neprimerané náklady s poukazaním na všetky okolnosti podľa bodu 5.3 tohto článku je Predávajúci oprávnený odmietnuť odstránenie vady.
- 5.5 Predávajúci vykoná odstránenie vady v primeranej lehote po vytknutí vady Kupujúcim. Podľa predchádzajúcej vety sa primeranou lehotou rozumie najkratší čas, ktorý Predávajúci potrebuje na posúdenie a vykonanie odstránenia vady s prihliadnutím na povahu a závažnosť vytknutej vady. Lehota na odstránenie vady nemôže byť dlhšia ako 30 dní od dňa vytknutia vady, okrem prípadu, keď dlhšia lehota je odôvodnená objektívnym dôvodom, ktorý nemôže Predávajúci ovplyvniť.

- 5.6 Predávajúci vykoná odstránenie vady bezplatne, na vlastné náklady a bez spôsobenia závažných ťažkostí Kupujúcemu s ohľadom na povahu a účel, na ktorý bol Výrobok určený.
- 5.7 Kupujúci je povinný pri uplatnení odstránenia vady sprístupniť Predávajúcemu predmetný Výrobok, pričom náklady prevzatia Výrobku znáša predávajúci. Ak si výmena alebo oprava vyžaduje odstránenie vady Výrobku, ktorý bol nainštalovaný v súlade s jeho povahou a účelom pred tým, ako sa vada prejavila, tak odstránenie Výrobku a inštaláciu opravenej alebo náhradnej veci zabezpečí na vlastné náklady Predávajúci; to neplatí, ak sa Predávajúci a Kupujúci dohodnú, že tak vykoná Kupujúci, pričom má právo uplatniť si voči Predávajúcemu náhradu účelne vynaložených nákladov na tieto úkony.
- 5.8 Ak sa Predávajúci s Kupujúcim nedohodnú inak, je predávajúci povinný dodať Kupujúcemu opravený alebo vymenený Výrobok rovnakým alebo obdobným spôsobom, akým mu kupujúci ho poskytol pri vytknutí vady. Náklady na dodanie opraveného alebo vymeneného Výrobku znáša predávajúci.

Zľava z kúpnej ceny a odstúpenie od kúpnej zmluvy

- 5.9 Kupujúci ma právo požadovať zľavu z kúpnej ceny či odstúpiť od kúpnej zmluvy bezodkladne, ak:
- a) Predávajúci Výrobok neopravil ani nevymenil;
 - b) Predávajúci Výrobok neopravil ani nevymenil v súlade s ods. 5.7 tohto článku;
 - c) Predávajúci odmietol odstrániť vadu Výrobok podľa ods. 5.4 tohto článku;
 - d) Výrobok má rovnakú vadu napriek oprave alebo výmene s prihliadnutím najmä na druh a hodnotu Výrobku, povahu a závažnosť vady a možnosť od Kupujúceho objektívne požadovať, aby dôveroval schopnosti Predávajúceho odstrániť vadu;
 - e) vada Výrobku je takej závažnej povahy, že odôvodňuje okamžitú zľavu z kúpnej ceny alebo odstúpenie od kúpnej zmluvy s prihliadnutím najmä na druh a hodnotu Výrobku, povahu a závažnosť vady a možnosť od Kupujúceho objektívne požadovať, aby dôveroval schopnosti Predávajúceho odstrániť vadu;
 - f) Predávajúci vyhlásil alebo je z okolností zrejmé, že vadu neodstráni v primeranej lehote alebo bez spôsobenia závažných ťažkostí pre Kupujúceho.
- 5.10 Predávajúci poskytne primeranú zľavu z kúpnej ceny s poukázaním na rozdiel medzi hodnotou predaného Výrobku a ktorú by daný Výrobok mal bez väd.
- 5.11 Ak sa Kupujúci spolupodieľal na vzniku vytknutej vady alebo je vada zanedbateľná nie je oprávnený odstúpiť od zmluvy. Dôkazné bremeno podľa predchádzajúcej vety znáša Predávajúci.
- 5.12 Po odstúpení od zmluvy alebo jej časti je Kupujúci povinný vrátiť predaný Výrobok Predávajúcemu na náklady Predávajúceho. Predávajúci zabezpečí odstránenie Výrobku, ktorý bol nainštalovaný v súlade s jeho povahou a účelom pred tým, ako sa vada prejavila. Ak Predávajúci Výrobok v primeranej lehote ani na výzvu Kupujúceho neodstráni, môže Kupujúci zabezpečiť odstránenie a doručenie Výrobku Predávajúcemu na náklady a nebezpečenstvo Predávajúceho.
- 5.13 Pri odstúpení od zmluvy je Predávajúci povinný vrátiť Kupujúcemu kúpnu cenu v najneskôr lehote 14 dní od vrátenia Výrobku Kupujúcim, príp. od preukázania zaslania tovaru Kupujúcim Predávajúcemu vzhľadom na to, ktorá skutočnosť nastane skôr.

Odstránenie vady Služby

- 5.14 V prípade vady poskytnutej Služby, za ktorú nesie zodpovednosť Predávajúci má Kupujúci voči Predávajúcemu právo na odstránenie vady opätovným poskytnutím tejto Služby bez väd. Predávajúci vykoná odstránenie vady Služby v primeranej lehote po vytknutí vady Kupujúcim. Podľa predchádzajúcej vety sa primeranou lehotou rozumie najkratší čas, ktorý Predávajúci potrebuje na posúdenie a vykonanie odstránenia vady s

prihladením na povahu a závažnosť vytknutej vady. Lehota na odstránenie vady nemôže byť dlhšia ako 30 dní od dňa vytknutia vady, okrem prípadu, keď dlhšia lehota je odôvodnená objektívnym dôvodom, ktorý nemôže Predávajúci ovplyvniť.

- 5.15 Predávajúci vykoná odstránenie vady Služby bezplatne, na vlastné náklady a bez spôsobenia závažných ťažkostí Kupujúcemu.
- 5.16 Ak je predmetom poskytovanej Služby odplatná oprava alebo úprava veci, Kupujúci môže uplatňovať práva zo zodpovednosti za vady podľa § 652 a nasl. Občianskeho zákonníka a postupom podľa tohto Reklamačného poriadku.

6 Spracúvanie osobných údajov v rámci uplatnenej reklamácie

- 6.1 Predávajúci ako prevádzkovateľ spracúva osobné údaje Kupujúceho v súlade so všeobecným nariadením o ochrane údajov (GDPR) a národnou legislatívou o ochrane osobných údajov, a to najmä zákon č. 18/2018 Z. z. o ochrane osobných údajov v znení neskorších predpisov.
- 6.2 Predávajúci spracúva osobné údaje Kupujúceho v rozsahu uvedenom v oznámení o vytknutí vady, resp. v uplatnení práva zo zodpovednosti za vady, spravidla v rozsahu meno a priezvisko, adresa, kontaktné údaje (tel. č. / e-mailová adresa), prípadne osobné údaje uvedené na dokladoch pripojených k oznámeniu. Predávajúci osobné údaje dotknutých osôb získava priamo od dotknutých osôb, ktoré mu osobné údaje poskytujú dobrovoľne.
- 6.3 Osobné údaje dotknutých osôb sú Predávajúcim spracúvané len na základe zákonných podmienok. Právny základ spracúvania osobných údajov je plnenie zákonnej povinnosti Predávajúceho a plnenie povinností zo Spotrebiteľskej zmluvy. V prípade vzniku sporu medzi Predávajúcim a Kupujúcim môžu byť osobné údaje dotknutej osoby spracúvané aj na právnom základe oprávneného záujmu Predávajúceho na ochrane svojich práv a záujmov.
- 6.4 Osobné údaje Kupujúceho ako dotknutej osoby sú spracovávané za účelom posúdenia oprávnenosti Kupujúcim voči Predávajúcemu uplatnených práv zo zodpovednosti za vady a komunikácie o stave a výsledku tohto procesu, ako aj za účelom zvyšovania kvality poskytovaných plnení súvisiacich s predajom Výrobkov alebo poskytovaním Služieb.
- 6.5 V prípade potreby a za dodržania zákonných podmienok môžu byť osobné údaje dotknutých osôb poskytnuté subjektom, ktoré pre Predávajúceho poskytujú právne služby, poštové, kuriérske a dopravné služby, účtovné a daňové služby. Predávajúci môže mať zákonnú povinnosť poskytnúť osobné údaje dotknutých osôb pri kontrole, dozornej činnosti alebo na žiadosť oprávnených orgánov štátu alebo inštitúcií, ak to vyplýva z osobitných predpisov. Prenos osobných údajov do tretích krajín sa nezamýšľa.
- 6.6 Predávajúci ubezpečuje Kupujúceho, že prijal všetky potrebné technické a organizačné opatrenia k tomu, aby jeho osobné údaje boli spracúvané v súlade s platnou legislatívou pri dodržaní potrebných bezpečnostných štandardov.
- 6.7 Osobné údaje dotknutých osôb budú uchovávané po dobu nie dlhšiu, než je nevyhnutné na naplnenie účelu spracúvania, najviac na dobu trvania záručnej doby (alebo spotrebiteľskej záruky), resp. vysporiadania nárokov z uplatnených práv zo zodpovednosti za vady (alebo spotrebiteľskej záruky), pokiaľ nemá Predávajúci zo zákona povinnosť uchovávať osobné údaje po dlhšiu dobu (napr. na základe platných predpisov o účtovníctve) alebo nie je v záujme uchovávať osobné údaje po dlhšiu dobu (napr. existencia spotrebiteľského sporu).
- 6.8 Dotknuté osoby majú nárok vyžiadať si prístup k svojim osobným údajom, právo na ich opravu či vymazanie, ako aj na obmedzenie spracúvania. Okrem toho je dotknutá osoba oprávnená namietat' proti spracúvaniu osobných údajov z dôvodu oprávneného záujmu, ako aj proti spracúvaniu osobných údajov na marketingové účely. Vyššie uvedené práva je dotknutá osoba oprávnená uplatňovať iba za podmienok stanovených právnymi predpismi, najmä zákonom o ochrane osobných údajov. V prípade, že dotknutá osoba má

záujem uplatniť svoje vyššie uvedené práva alebo má akékoľvek otázky týkajúce sa spracúvania osobných údajov, môže kontaktovať Predávajúceho prostredníctvom kontaktných údajov uvedených v bode 1.6. Zároveň má dotknutá osoba právo na podanie návrhu na začatie konania o ochrane osobných údajov na Úrade na ochranu osobných údajov SR, so sídlom Hraničná 4826/12, 820 07 Bratislava.

7 Riešenie sporov

- 7.1 Kupujúci má právo obrátiť sa na Predávajúceho so žiadosťou o nápravu, ak nie je spokojný so spôsobom, ktorým Predávajúci odstránil vadu alebo ak sa domnieva, že predávajúci porušil jeho práva Spotrebiteľa. Kupujúci môže žiadosť podať aj elektronickou poštou na adrese info@tetrasec.sk.
- 7.2 Kupujúci má právo podať návrh na začatie alternatívneho riešenia sporu podľa osobitného zákona¹⁾ subjektu alternatívneho riešenia sporov, ak na žiadosť podľa bodu 7.1 tohto článku dostal zamietavú odpoveď, alebo na ňu nedostal odpoveď do 30 dní od jej odoslania.
- 7.3 Subjektom alternatívneho riešenia sporov je Slovenská obchodná inšpekcia alebo oprávnená právnická osoba zapísaná v zozname Ministerstva hospodárstva Slovenskej republiky. Zoznam subjektov alternatívneho riešenia sporov je zverejnený na webovom sídle ministerstva www.mhsr.sk (<https://www.mhsr.sk/obchod/ochrana-spotrebitela/alternativne-riesenie-spotrebitelskych-sporov-1/zoznam-subjektov-alternativneho-riesenia-spotrebitelskych-sporov-1?csrt=4046222591536177713>).
- 7.4 Návrh na začatie alternatívneho riešenia sporu podáva Spotrebiteľ príslušnému subjektu alternatívneho riešenia sporov. Ak sú na alternatívne riešenie sporu príslušné viaceré subjekty alternatívneho riešenia sporov, právo voľby, ktorému z nich podá návrh, má Spotrebiteľ. Možnosť spotrebiteľa obrátiť sa na súd tým nie je dotknutá. Návrh musí obsahovať náležitosti a prílohy podľa § 12 zákona č. 391/2015 Z. z. Ak z pravidiel alternatívneho riešenia sporov oprávnenej právnickej osoby nevyplýva niečo iné, subjekt alternatívneho riešenia sporov môže návrh odmietnuť aj vtedy, ak vyčísliteľná hodnota sporu nepresahuje sumu 20 eur.
- 7.5 Alternatívne riešenie sporu orgánmi alternatívneho riešenia sporov je bezodplatné. Oprávnená právnická osoba môže vo svojich pravidlách alternatívneho riešenia sporov stanoviť, že je oprávnená požadovať poplatok za začatie alternatívneho riešenia sporu v sume, ktorú zverejní na svojom webovom sídle. Poplatok podľa prvej vety nesmie presiahnuť päť eur vrátane dane z pridanej hodnoty.

8 Informácia o postupoch uplatňovania a vybavovania sťažností a podnetov Kupujúcich

- 8.1 Kupujúci sú oprávnení podávať Predávajúcemu sťažnosti a podnety:
- a. poštou na adresu TetraSec s.r.o., Hlavná 1756/43, 900 27 Bernolákovo
 - b. e-mailom na adresu: info@tetrasec.sk,
 - c. telefonicky na tel. č.: +421 2 32 10 10 50 (v pracovných dňoch od 9:00 hod. do 17:00 hod),
- 8.2 Každé podanie musí byť dostatočne určité, aby z neho vyplývali najmä nasledovné informácie:
- a. identifikácia Kupujúceho (meno a priezvisko, bydlisko, e-mailový alebo telefonický kontakt),
 - b. stručný a výstižný popis skutočností, ktoré sú predmetom sťažnosti alebo podnetu, vrátane informácií potrebných na ich prešetrenie.

¹⁾ Zákon č. 391/2015 Z. z. o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov a o zmene a doplnení niektorých zákonov.

- 8.3 Predávajúci sa snaží vybavovať sťažnosti a podnety Kupujúcich priebežne v čo možno najkratšom čase, s prihliadnutím k okolnostiam spojeným s ich prešetrovaním. Sťažnosti sa spravidla vybavujú do 30 dní od doručenia úplnej sťažnosti. O vybavení sťažnosti alebo podnetu Predávajúci informuje Kupujúceho spôsobom, ktorý je s ohľadom na vybavenie veci vhodný a účelný.
- 8.4 Podania, ktoré nespĺňajú kritéria sťažnosti alebo podnetu a neobsahujú požadované náležitosti pre ich prešetrovanie, prípadne Kupujúci neposkytne v požadovanom rozsahu a stanovenej lehote súčinnosť, nepodliehajú režimu vybavovania podľa tohto postupu. Za oprávnené podania sa považujú len tie prípady, v ktorých sa Kupujúci domáha ochrany práv alebo právom chránených záujmov, pretože došlo k ich porušeniu alebo ohrozeniu alebo upozorňuje na konkrétne nedostatky, vrátane porušovania zmluvných podmienok, prípadne právnych predpisov, resp. prejavuje nespokojnosť s činnosťou eventuálne nečinnosťou Predávajúceho.

9 Záverečné ustanovenia

- 9.1 Predávajúci si prostredníctvom tohto dokumentu plní vybrané informačné povinnosti obchodníka podľa zákona č. 108/2024 Z. z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene a doplnení niektorých zákonov, najmä podľa ustanovenia § 5 ods. 1 písm. f) až h) daného zákona.
- 9.2 Reklamačný poriadok je poskytovaný Kupujúcim pred uzavretím Zmluvy, predmetom ktorej je dodanie Výrobku, poskytnutie Služby alebo montáž a inštalácia Systému.
- 9.3 Vzájomné vzťahy medzi Predávajúcim a Kupujúcim, ktoré nie sú upravené týmto Reklamačným poriadkom, sa spravujú dotknutými všeobecne záväznými právnymi predpismi, najmä Občianskym zákonníkom a zákonom č. 108/2024 Z. z. o ochrane spotrebiteľa v znení neskorších predpisov.
- 9.4 Prílohou tohto dokumentu je vzor oznámenia o vytknutí vady tovaru, ktorý je Kupujúci oprávnený, nie však povinný využiť pri vytknutí vady.
- 9.5 Tento Reklamačný poriadok nadobúda platnosť a účinnosť dňom jeho prijatia.

V Bernolákove dňa 01. júla 2026

.....
TetraSec s.r.o.
Ing. Štefan Lastovka
konateľ

Príloha – vzor Oznámenia o vytknutí vady

*Uved'te meno a priezvisko, adresa
telefónne číslo, e-mail*

TetraSec s.r.o.
Hlavná 1756/43
900 27 Bernolákovo

V dňa

Vec:

Oznámenie o vytknutí vady tovaru

Týmto Vám oznamujem vytknutie vady a uplatnenie práv zo zodpovednosti za vady na tovare zakúpenom od spoločnosti TetraSec s.r.o., a to:

Názov tovaru:	
Číslo faktúry:	
Dátum dodania tovaru:	
Dátum zistenia vady:	

Uved'te podrobnejší opis (prejav) vady tovaru:

.....

.....

.....

.....

Bol zakúpený tovar odborne nainštalovaný:

ÁNO / NIE

Ak bol zakúpený tovar odborne nainštalovaný, uved'te:

- kto vykonal odbornú montáž:
- kde sa tovar aktuálne nachádza:
- disponujete dokladom o vykonaní odbornej montáže: **ÁNO / NIE**
(ak disponujete predmetným dokladom dovoľujeme si Vám odporučiť zaslať nám kópiu tohto dokladu za účelom správneho posúdenia zodpovednosti za vady)

Na vytknutú vadu tovaru si uplatňujem právo zo zodpovednosti za vady, a to:

- a) **odstránenie vady bezplatnou opravou tovaru** ☐
- b) **odstránenie vady výmenou tovaru** ☐
- c) **právo na primeranú zľavu z kúpnej ceny** ☐
- d) **právo na odstúpenie od zmluvy** ☐

Beriem na vedomie, že práva zo zodpovednosti za vady si môžem uplatňovať len za podmienok uvedených vo všeobecne záväzných právnych predpisoch (*najmä Občiansky zákonník*), pričom na uplatnenie označeného práva musia byť splnené zákonné podmienky. Podmienky na uplatnenie práv zo zodpovednosti za vady sú taktiež uvedené v Reklamačnom poriadku spoločnosti TetraSec s.r.o.

kupujúci