

## ÚPLNÉ ZNENIE REKLAMAČNÉHO PORIADKU

Spoločnosť **Vydrica Development V1+V2, s.r.o.**, so sídlom Legionárska 10, 811 07 Bratislava - mestská časť Staré Mesto, Slovenská republika, IČO: 52 215 296, spoločnosť zapísaná v Obchodnom registri Mestského súdu Bratislava III, oddiel Sro, vložka č. 135288/B (ďalej aj ako „**Spoločnosť**“)

týmto v súlade so zákonom č. 40/1964 Zb. Občiansky zákonník v znení neskorších predpisov (ďalej len ako „**OZ**“) a zákonom č. 182/1993 Zb. o vlastníctve bytov a nebytových priestorov v znení neskorších právnych predpisov (ďalej len „**ZoVbANP**“) vydáva nasledovný Reklamačný poriadok (ďalej len ako „**Reklamačný poriadok**“):

### **Článok I.** **ZÁKLADNÉ USTANOVENIA**

1. Reklamačný poriadok upravuje práva a povinnosti Spoločnosti a Oprávnenej osoby v súvislosti s reklamáciou Nehnutelností a/alebo Výrobkov a zariadení Nehnutelností a/alebo Spoločných častí a zariadení Domu a/alebo Podzemnej garáže a/alebo Retailu a/alebo Spoločných Nehnutelností a/alebo Spoločných výrobkov a zariadení bližšie špecifikovaných v zmluve o prevode vlastníctva nehnuteľností uzatvorenej medzi Spoločnosťou a Klientom (ďalej len ako „**Zmluva**“).
2. Reklamačný poriadok upravuje postup a pravidlá pri odstraňovaní väd a/alebo nedorobkov uvedených v zápisnici o odovzdaní a prevzatí Nehnutelností ako i väd a/alebo nedorobkov zistených počas plynutia záručnej doby.
3. Pre účely tohto Reklamačného poriadku:
  - „**Domom**“ sa rozumie ktorýkoľvek z bytových domov, v ktorom sa nachádza ktorákoľvek z Nehnutelností, a to:
    - a) **Bytový dom I.1**, zapísaný na liste vlastníctva č. 10541 vedenom pre k. ú. Staré Mesto, realizovaný Spoločnosťou,
    - b) **Bytový dom I.2**, zapísaný na liste vlastníctva č. 10542 vedenom pre k. ú. Staré Mesto, realizovaný Spoločnosťou,
    - c) **Bytový dom I.3**, zapísaný na liste vlastníctva č. 10543 vedenom pre k. ú. Staré Mesto, realizovaný Spoločnosťou,
    - d) **Bytový dom I.4**, zapísaný na liste vlastníctva č. 10544 vedenom pre k. ú. Staré Mesto, realizovaný Spoločnosťou.
  - „**Klientom**“ sa rozumie fyzická alebo právnická osoba, ktorá v zmysle Zmluvy za podmienok a spôsobom v nej upraveným nadobudne/nadobudla od Spoločnosti do svojho vlastníctva Nehnutelnosti vrátane Výrobkov a zariadení Nehnutelností.
  - „**Nehnutelnosťami**“ sa rozumie Byt a/alebo Nebytový priestor (apartmán, iný nebytový priestor, zariadenie obchodu a pod.) a/alebo Garážové státie a/alebo Skladový priestor a/alebo Pivničná kobka, ktoré sú/boli predmetom prevodu vlastníckeho práva zo Spoločnosti na Klienta v zmysle Zmluvy.

- „**Podzemnou garážou**“ sa rozumie **podzemná garáž I.**, zapísaná na liste vlastníctva č. 10545 vedenom pre k. ú. Staré Mesto, realizovaná Spoločnosťou, v ktorej sa nachádza ktorákoľvek z Nehnutelností.
- „**Predajným miestom**“ sa rozumie predajné miesto Bratislava: Urban Residence, Račianska 26, Nové Mesto.
- „**Retailom**“ sa rozumie ktorákoľvek z nasledovných budov obchodu a služieb, v ktorej sa nachádza ktorákoľvek z Nehnutelností, a to:
  - a) **Budova obchodu a služieb RI.1**, zapísaná na liste vlastníctva č. 10550 vedenom pre k. ú. Staré Mesto, realizovaná Spoločnosťou,
  - b) **Budova obchodu a služieb RI.2**, zapísaná na liste vlastníctva č. 10551 vedenom pre k. ú. Staré Mesto, realizovaná Spoločnosťou,
  - c) **Budova obchodu a služieb RI.3**, zapísaná na liste vlastníctva č. 10552 vedenom pre k. ú. Staré Mesto, realizovaná Spoločnosťou,
  - d) **Budova obchodu a služieb RI.4**, zapísaná na liste vlastníctva č. 10553 vedenom pre k. ú. Staré Mesto, realizovaná Spoločnosťou,
  - e) **Budova obchodu a služieb RI.5**, zapísaná na liste vlastníctva č. 10554 vedenom pre k. ú. Staré Mesto, realizovaná Spoločnosťou,
  - f) **Budova obchodu a služieb RI.6**, zapísaná na liste vlastníctva č. 10555 vedenom pre k. ú. Staré Mesto, realizovaná Spoločnosťou,
  - g) **Budova obchodu a služieb RI.7**, zapísaná na liste vlastníctva č. 10556 vedenom pre k. ú. Staré Mesto, realizovaná Spoločnosťou,
  - h) **Budova obchodu a služieb RI.8**, zapísaná na liste vlastníctva č. 10557 vedenom pre k. ú. Staré Mesto, realizovaná Spoločnosťou,
  - i) **Budova obchodu a služieb RI.9**, zapísaná na liste vlastníctva č. 10558 vedenom pre k. ú. Staré Mesto, realizovaná Spoločnosťou,
  - j) **Budova obchodu a služieb RI.10**, zapísaná na liste vlastníctva č. 10559 vedenom pre k. ú. Staré Mesto, realizovaná Spoločnosťou.
- „**Spoločnými nehnuteľnosťami**“ sa rozumie ktorýkoľvek pozemok a/alebo ktorýkoľvek stavebný objekt, ktorý sa nachádza v blízkom okolí Domu, Podzemnej garáže a/alebo Retailu a/alebo ktorýkoľvek objekt, ktorý sa nachádza v niektorom Dome, Podzemnej garáži a/alebo v Retaile, a ktorý je v podielovom spoluvlastníctve Klientov, pričom takýto pozemok nie je zastavaným ani príľahlým pozemkom k Domu, Podzemnej garáži a/alebo Retailu v zmysle ZoVbANP a takýto stavebný objekt a/alebo objekt nie je Spoločnou časťou a zariadením.
- „**Výrobkami a zariadeniami Nehnutelností**“ sa rozumejú výrobky a zariadenia pre vybavenie Nehnutelností, ktoré sú/boli predmetom prevodu vlastníckeho práva zo Spoločnosti na Klienta v zmysle Zmluvy ako súčasť Nehnutelností.
- „**Spoločné časti a zariadenia**“ sa rozumejú spoločné časti, zariadenia a príslušenstvo nachádzajúce sa v Dome a/alebo v Podzemnej garáži a/alebo v Retaile v zmysle ZoVbANP, ktoré sú v podielovom spoluvlastníctve Klientov, pričom toto podielové spoluvlastníctvo je neoddeliteľne spojené s vlastníctvom Nehnutelností.

- „**Spoločnými Výrobkami a zariadeniami**“ sa rozumie výrobky a zariadenia pre vybavenie Spoločných častí a zariadení.
  - „**Reklamačným konaním**“ sa rozumie uplatňovanie zodpovednosti za vady, ktoré predstavuje najmä súbor činností zahrňujúcich zistenie vád, riešenie odstránenia vád a nedorobkov (ďalej len ako „**vady**“) uplatnených Oprávnenou osobou v záručnej dobe, vrátane rozhodnutia o oprávnenosti reklamácie a o spôsobe jej vybavenia.
  - „**Osobou oprávnenou uplatniť reklamáciu počas plynutia záručnej doby** (ďalej len ako „**Oprávnená osoba**“)“ sa rozumie (i) Klient vo vzťahu k reklamáciám vád Nehnutelností vo vlastníctve daného Klienta alebo vád Výrobkov a zariadení Nehnutelností vo vlastníctve daného Klienta a (ii) Správca vo vzťahu k reklamáciám vád Spoločných častí a zariadení, vád Spoločných nehnuteľností a vád Spoločných výrobkov a zariadení.
  - „**Správcom**“ sa rozumie správcovská spoločnosť poverená vykonávaním správy konkrétneho Domu a/alebo Podzemnej garáže a/alebo konkrétneho Retailu na základe platných a účinných zmlúv o výkone správy Domu a/alebo Podzemnej garáže a/alebo Retailu.
4. Pre účely tohto Reklamačného poriadku sa jednotlivé práva a povinnosti vo vzťahu k Spoločnosti vzťahujú vždy na tú Spoločnosť, ktorá realizovala konkrétny Dom, Podzemnú garáž a/alebo konkrétny Retail, v ktorom sa príslušná Nehnutelnosť a/alebo Výrobky a zariadenia Nehnutelnosti a/alebo Spoločné časti a zariadenia Domu a/alebo Podzemnej garáže a/alebo Retailu a/alebo Spoločné Nehnutelnosti a/alebo Spoločné výrobky a zariadenia, ktorých sa Reklamačné konanie týka nachádzajú.
5. Hromadná reklamácia Oprávnených osôb nie je akceptovateľná.

## Článok II.

### ZÁRUČNÁ DOBA A ZARUČNÉ PODMIENKY

1. Záručná doba Nehnutelností, Spoločných nehnuteľností a Spoločných častí a zariadení Domu a/alebo Podzemnej garáže a/alebo Retailu je stanovená v Zmluve, inak je **24 mesiacov**.
2. V prípade Výrobkov a zariadení Nehnutelností ako i Spoločných výrobkov a zariadení je záručná doba stanovená ich výrobcami v jednotlivých záručných listoch. Pokiaľ záručné listy na Výrobky a zariadenia nebudú výrobcami dodané, záručná doba je v trvaní **24 mesiacov**.
3. Záručná doba na hydroizoláciu strešného pláštja je **10 rokov**.
4. Záručná doba na Nehnutelnosti a Výrobky a zariadenia Nehnutelností začína plynúť dňom odovzdania Nehnutelností Klientovi, resp. ním splnomocnenej osobe v zmysle zápisnice o odovzdaní a prevzatí Nehnutelností.
5. Záručná doba na Spoločné časti a zariadenia Domu a/alebo Podzemnej garáže a/alebo Retailu, Spoločné nehnuteľnosti ako i Spoločné výrobky a zariadenia začína plynúť dňom protokolárneho odovzdania a prevzatia Domu a/alebo Podzemnej garáže a/alebo Retailu do prevádzky, t.j. deň prevzatia Domu a/alebo Podzemnej garáže a/alebo Retailu do správy Správcom v zmysle zmluvy o výkone správy.

6. Záruka podľa tohto Reklamačného poriadku sa nevzťahuje na konštrukcie, materiály, výrobky a zariadenia dodávané alebo upravené Klientom, resp. Klientom poverenými osobami a ktoré neboli predmetom prevodu podľa Zmluvy spolu s Nehnutelnosťami.
7. Počas záručnej doby môže reklamované vady opravovať, resp. zabezpečiť ich opravu výlučne generálny zhotoviteľ Domu, Podzemnej garáže a Retailu a/alebo jeho subdodávateľa a/alebo zhotoviteľom poverené tretie spoločnosti, resp. osoby a/alebo spoločnosť, ktorá zhotovila alebo dodala Výrobky a zariadenia Nehnutelností a/alebo Spoločné výrobky a zariadenia (ďalej spolu aj len ako „**Zhotoviteľ**“).
8. V prípade, ak Spoločnosť resp. Zhotoviteľ pri vykonávaní technickej obhliadky za účelom posúdenia reklamácie zistí, že došlo zo strany Oprávnenej osoby/Správcu/akejkoľvek inej osoby okrem Zhotoviteľa alebo Spoločnosti k akémukoľvek zásahu do reklamovaných Nehnutelností a/alebo Spoločných nehnuteľností a/alebo Výrobkov a zariadení Nehnutelností a/alebo Spoločných častí a zariadení Domu a/alebo Podzemnej garáže a/alebo Retailu a/alebo Spoločných výrobkov a zariadení, reklamácia sa považuje za neoprávnenú. V takomto prípade je Oprávnená osoba povinná nahradiť Spoločnosti resp. Zhotoviteľovi všetky úcelne vynaložené náklady spojené s technickou obhliadkou. Oprávnená osoba v tomto prípade stráca nárok opätovne reklamovať daný predmet.

## Článok III.

### PRÁVA A POVINNOSTI OPRAVNEJ OSOBY POSTUP PRI UPLATNENÍ A VYBAVENÍ REKLAMÁCIE

1. V prípade zistenia akejkoľvek vady Nehnutelností a/alebo Spoločných nehnuteľností a/alebo Spoločných častí a zariadení Domu a/alebo Podzemnej garáže a/alebo Retailu a/alebo Výrobkov a zariadení Nehnutelností a/alebo Spoločných výrobkov a zariadení je Oprávnená osoba povinná vykonať všetky potrebné opatrenia na to, aby zamedzila vzniku ďalších škôd.
2. Klient má právo uplatňovať si reklamáciu vád len vo svojich Nehnutelnostiach a len na svoje Výrobky a zariadenia Nehnutelností. Vady v Spoločných častiach a zariadeniach, Spoločných nehnuteľnostiach a Spoločných výrobkoch a zariadeniach reklamuje výlučne Správca.
3. V prípade, ak Klient zistí vady Spoločných častí a zariadení Domu a/alebo Podzemnej garáže a/alebo Retailu a/alebo Spoločných nehnuteľností a/alebo Spoločných výrobkov a zariadení je povinný o uvedenom informovať Správcu, ktorý je oprávnený tieto vady reklamovať u Spoločnosti v mene všetkých Klientov ako spoluvlastníkov týchto vecí.
4. Oprávnená osoba má právo počas plynutia záručnej doby požadovať odstránenie len takých vád, ktoré neboli spôsobené neprimeranou prevádzkou a/alebo zásahom tretej osoby a boli reklamované postupom v zmysle tohto reklamačného poriadku a v súlade s príslušnými právnymi predpismi.
5. Reklamáciu je Oprávnená osoba oprávnená podať prostredníctvom klientskeho portálu na webovej stránke <https://klientskyportal.lucron.sk/> (ďalej aj len ako „**klientsky portál**“) alebo písomne alebo ústne do zápisnice na Predajnom mieste Spoločnosti; písomná forma je zachovaná, ak je reklamácia uskutočnená:

- elektronicky na adresu [reklamacie@vydrica.com](mailto:reklamacie@vydrica.com), a to podľa toho, v ktorom Dome, Podzemnej garáži a/alebo v Retaile Klient nadobudol Nehnuteľnosti alebo
- poštou na adresu sídla Spoločnosti zverejnenú v obchodnom registri alebo
- osobne do sídla Spoločnosti, (a to podľa toho, v ktorom Dome, Podzemnej garáži a/alebo Retaile Klient nadobudol Nehnuteľnosti) alebo na Predajnom mieste Spoločnosti.

K podanej reklamácií musia byť pripojené aj doklady preukazujúce tvrdenia Oprávnenej osoby vo vzťahu k reklamácií (najmä fotodokumentácia) ako aj ďalšie náležitosti podľa bodu 10. tohto Článku III. Reklamačného poriadku.

6. Telefonické oznámenie o vade sa nepovažuje za reklamáciu v súlade s týmto Reklamačným poriadkom a nie je dôvodom pre začatie Reklamačného konania.
7. Na reklamácie doručené v inej forme ako predpísanej forme sa neprihliada.
8. **Ak bola reklamácia podaná:**
  - neoprávnenou osobou a/alebo
  - v rozpore s bodom 2. tohto Článku III. Reklamačného poriadku a/alebo
  - po uplynutí záručnej doby v zmysle bodu 1. a 2. Článku II. Reklamačného poriadku, a/alebo
  - Oprávnená osoba nedoplní, resp. nepodá požadované vysvetlenia v zmysle bodu 10., písm. b. tohto Článku III. Reklamačného poriadku, a/alebo
  - v prípade, tak ako je bližšie uvedené v bode 11. tohto Článku III. Reklamačného poriadku a/alebo

je Spoločnosť oprávnená reklamáciu **odmietnuť**, o čom upovedomí Oprávnenú osobu.

9. V podanej reklamácií a na klientskom portáli je Oprávnená osoba okrem svojich kontaktných údajov povinná presne popísať dátum vzniku prvých prejavov vady, prípadný vývoj zmien, označiť miesto vzniku vady, jej rozsah, presne popísať reklamovanú vadu a priložiť fotodokumentáciu, z ktorej je jasný rozsah a lokalizácia reklamovanej vady.
10. V prípade, ak je reklamácia nejasná, neúplná, neobsahuje údaje uvedené v zmysle bodu 9. tohto Článku III. Reklamačného poriadku alebo k nej neboli pripojené doklady preukazujúce tvrdenia Oprávnenej osoby, Spoločnosť, resp. osoba poverená vybavovaním reklamácií v mene Spoločnosti vyzve Oprávnenú osobu na podanie vysvetlení, doplnenie reklamácie, a to v lehote najneskôr do 5 pracovných dní od takejto výzvy. V prípade, ak Oprávnená osoba v stanovenej lehote:
  - a. reklamáciu doplní, resp. podá požadované vysvetlenia, táto reklamácia sa bude považovať za podanú dňom takéhoto doplnenia alebo podania vysvetlenia v súlade s týmto ustanovením;
  - b. reklamáciu nedoplní, resp. nepodá požadované vysvetlenia, táto reklamácia sa bude považovať za neoprávnenú a nie je dôvodom pre začatie Reklamačného konania a postúpenie reklamácie Zhotoviteľovi. Uvedená skutočnosť sa oznámi Oprávnenej osobe.
11. V prípade, ak vada priamo ohrozuje život alebo majetok Oprávnenej osoby alebo iných obyvateľov Domu, Podzemnej garáže a/alebo Retailu je Oprávnená osoba povinná obrátiť sa na Správcu, alebo na ním poverenú havarijnú službu. Po odstránení havarijného stavu je Oprávnená osoba povinná uplatniť si reklamáciu

u Spoločnosti v zmysle tohto Reklamačného poriadku najneskôr do 24 hodín od vzniku havárie. V opačnom prípade sa na danú vadu nebudú vzťahovať ustanovenia o Reklamačnom konaní v zmysle tohto Reklamačného poriadku, a to bez ohľadu na charakter a príčinu vady. V prípade, ak si bude Oprávnená osoba uplatňovať vadu podľa tohto bodu 11. po lehote uvedenej v tomto bode, jej reklamácia bude odmietnutá.

12. Za dátum uplatnenia reklamácie sa považuje dátum preukázateľného doručenia kompletnej reklamácie Spoločnosti obsahujúcej všetky údaje uvedené v tomto Reklamačnom poriadku spôsobom uvedeným v tomto Reklamačnom poriadku alebo dátum doplnenia reklamácie, resp. podania požadovaného vysvetlenia v zmysle bodu 10. písm. a. tohto Reklamačného poriadku.
13. O riadne uplatnení reklamácie a jej zaevidovaní zašle Spoločnosť Oprávnenej osobe potvrdenie o prijatí reklamácie.
14. Spoločnosť riadne uplatnenú reklamáciu postúpi Zhotoviteľovi. Spoločnosť a/alebo Zhotoviteľ má následne za účelom posúdenia reklamácie právo požiadať Oprávnenú osobu o umožnenie technickej obhliadky reklamovaných Nehnuteľností a/alebo Výrobkov a zariadení Nehnuteľností a/alebo Spoločných častí a zariadení Domu a/alebo Podzemnej garáže a/alebo Retailu a/alebo Spoločných nehnuteľností a/alebo Spoločných výrobkov a zariadení a následne túto obhliadku aj uskutočniť (tzn. sprístupnenie Nehnuteľností/Domu/Podzemnej garáže/Retailu, v ktorom sa reklamovaná vec nachádza), a to aj za účasti povereného zástupcu Spoločnosti, či prípadne tretej osoby. Technickú obhliadku má právo požadovať i Spoločnosť. Po ukončení technickej obhliadky sa zistené skutočnosti zaznamenajú v Protokole, ktorý podpíšu všetky zúčastnené osoby.
15. V prípade, ak Oprávnená osoba:
  - a. odmietne sprístupniť Nehnuteľnosti a/alebo Výrobky a zariadenia Nehnuteľností a/alebo Spoločné časti a zariadenia Domu a/alebo Podzemnej garáže a/alebo Retailu a/alebo Spoločné nehnuteľnosti a/alebo Spoločné výrobky a zariadenia na vykonanie technickej obhliadky podľa bodu 15. tohto článku, a to aj po výzve Spoločnosti (resp. osoby poverenej vybavovaním reklamácií v mene Spoločnosti) a/alebo Zhotoviteľa, alebo
  - b. bezdôvodne odmietne podpísať záznam o technickej obhliadke a/alebo Protokol, alebo
  - c. nebude počas technickej obhliadky a/alebo odstraňovania väd podľa bodu 17. tohto Článku III. Reklamačného poriadku súčinná, alebo
  - d. nebude možné dohodnúť s Oprávnenou osobou termín technickej obhliadky ani po ponúknutí troch rôznych návrhov termínov,

**Reklamačné konanie bude zastavené a reklamácia sa bude považovať za riadne vybavenú.** V takom prípade stráca Oprávnená osoba nárok na opätovnú reklamáciu v danej veci.

16. **Po vykonaní technickej obhliadky Spoločnosť:**
  - a. reklamáciu zamietne, a to v prípade, ak reklamácia nie je opodstatnená alebo ak posúdi, že sa nejedná o reklamáciu, pričom v takomto prípade bude Oprávnenej osobe zaslané

- oznámenie o zamietnutí reklamácie s vymedzením dôvodov jej zamietnutia, alebo
- b. v Protokole alebo zázname o technickej obhliadke sa určí spôsob vybavenia reklamácie s uvedením predpokladanej primeranej lehoty na jej vybavenie; Oprávnená osoba podpisom na Protokole alebo zázname o technickej obhliadke vyjadruje svoj súhlas s takto stanoveným spôsobom a lehotou vybavenia reklamácie, alebo
- c. v prípade, ak nie je možné určiť spôsob a/alebo lehotu vybavenia reklamácie priamo pri vykonaní technickej obhliadky podľa písm. b. vyššie, Spoločnosť a/alebo osoba poverená vybavovaním reklamácií v mene Spoločnosti oznámi Oprávnenej osobe rozsah, spôsob a predpokladanú primeranú lehotu na riešenie reklamácie najneskôr do 5 pracovných dní odo dňa vykonania technickej obhliadky.
17. V prípade, ak nebude Oprávnená osoba počas odstraňovania väd súčinná, považuje sa reklamácia za vybavenú dňom neposkytnutia takejto súčinnosti, Spoločnosť je oprávnená reklamáciu odmietnuť a Oprávnená osoba stráca nárok na opätovnú reklamáciu reklamovanej vady. Oprávnená osoba je aj v tomto prípade povinná nahradiť Spoločnosti náklady vynaložené v súvislosti s takýmto Reklamačným konaním.
18. V prípade reklamovania vady spôsobenej zjavne neprímeraným a/alebo nesprávnym užívaním, a/alebo vady spôsobenej užívaním v rozpore s dizajn manuálom/ užívateľským manuálom a/alebo vady spôsobenej bežným opotrebením má Spoločnosť po prešetrení právo dožadovať sa od Oprávnenej osoby úhrady preukázateľne vynaložených nákladov spojených s takýmto Reklamačným konaním vrátane nákladov na vykonanie technickej obhliadky, ak bola uskutočnená.
19. Po vykonaní opravy reklamovanej vady predloží Spoločnosť Oprávnenej osobe protokol o spôsobe vybavenia reklamovanej vady (ďalej len „**Protokol**“). Za Protokol podľa tohto Reklamačného poriadku sa považuje akýkoľvek protokol Spoločnosti preukazujúci odstránenie reklamovanej vady, výmenu reklamovanej veci alebo primeranú zľavu z kúpnej ceny, ktorý je podpísaný Oprávnenou osobou, (pričom v prípade odopretia podpísania Protokolu Oprávnenou osobou je uvedená podmienka splnená, ak sa na Protokole poznamená uvedená skutočnosť ktoroukoľvek zúčastnenou osobou). Súčasťou Protokolu je aj záznam o technickej obhliadke.
20. Za termín ukončenia Reklamačného konania sa považuje:
- v prípade uznania reklamácie a následného odstránenia vady - deň podpisu Protokolu Oprávnenou osobou alebo dňom odopretia podpísania Protokolu Oprávnenou osobou, ak Oprávnená osoba neprevezme reklamovanú vec,
  - v prípade zamietnutia reklamácie deň doručenia oznámenia o zamietnutí reklamácie Oprávnenej osobe s uvedením odôvodnenia zamietnutia reklamácie.
21. O vybavení reklamácie vydá Spoločnosť Oprávnenej osobe písomný doklad.

## PRÁVA A POVINNOSTI V SÚVISLOSTI S REKLAMAČNÝM KONANÍM

1. Ak ide o vadu, ktorú možno odstrániť, má Oprávnená osoba v prvom rade právo, aby bola vada bezplatne, v primeranej lehote a riadne odstránená. Spoločnosť zabezpečuje prostredníctvom Zhotoviteľa odstránenie vady bez zbytočného odkladu po uplatnení reklamácie. Vada sa odstraňuje v primeranej lehote. Primeranou lehotou sa rozumie najkratší čas, ktorý Spoločnosť, potrebuje na posúdenie vady a na opravu alebo výmenu veci s prihliadnutím na povahu veci a povahu a závažnosť vady.
2. Spoločnosť môže vždy namiesto odstránenia vady vymeniť vadnú vec za bezvadnú, (alebo ak sa vada týka len súčasti veci, vymeniť súčasť veci), alebo vykonať opravu veci, ak to Oprávnenej osobe nespôsobí závažné ťažkosti.
3. Ak ide o vadu, ktorú nemožno odstrániť a ktorá bráni tomu, aby sa vec mohla riadne užívať ako vec vady, má Oprávnená osoba právo na výmenu veci alebo má právo od Zmluvy alebo jej časti odstúpiť. Tie isté práva prislúchajú Oprávnenej osobe, ak ide síce o odstrániteľné vady, ak však Oprávnená osoba nemôže pre opätovné vyskytnutie sa vady po oprave alebo pre väčší počet väd vec riadne užívať.
4. Ak ide o neodstrániteľné vady, ktoré nebránia riadnemu užívaniu veci, má Oprávnená osoba právo na primeranú zľavu z ceny.
5. Práva zo zodpovednosti za vady vecí, pre ktoré platí záručná doba, zaniknú, ak sa neuplatnili v záručnej dobe.
6. Po tom, ako dôjde zo strany Spoločnosti k určeniu spôsobu vybavenia reklamácie, Spoločnosť vybaví reklamáciu v primeranej lehote s ohľadom na povahu a charakter väd a/alebo nedorobkov. V prípade, ak Spoločnosť nevybaví reklamáciu najneskôr do 60 dní odo dňa uplatnenia reklamácie alebo ak vzhľadom na povahu reklamovanej vady sa stane zrejším, že reklamáciu nebude možné vybaviť do 60 dní odo dňa uplatnenia reklamácie, tak o uvedenom spolu s uvedením dôvodov Spoločnosť bezodkladne upovedomí Oprávnenú osobu a uvedie novú lehotu, v ktorej bude reklamácia vybavená.
7. Spoločnosť nenesie zodpovednosť za poškodenie tapiet, náterov a poterov stien, ktoré si obstarala a zabezpečila Oprávnená osoba na vlastné náklady. Náklady na ich opravu Spoločnosť neznáša.
8. Spotrebiteľ má právo obrátiť sa na predávajúceho so žiadosťou o nápravu, ak nie je spokojný so spôsobom, ktorým predávajúci vybavil jeho reklamáciu alebo ak sa domnieva, že predávajúci porušil jeho práva. Ak predávajúci odpovie na túto žiadosť zamietavo alebo na ňu neodpovie do 30 dní od jej odoslania, spotrebiteľ má právo podať návrh na začatie alternatívneho riešenia sporu subjektu alternatívneho riešenia sporov (ďalej len „**subjekt ARS**“) podľa zákona 391/2015 Z. z. ARS subjektami sú orgány a oprávnené právnické osoby podľa §3 zákona 391/2015 Z. z. Návrh môže spotrebiteľ podať spôsobom určeným podľa §12 Zákona 391/2015 Z. z. Alternatívne riešenie sporov môže využiť len spotrebiteľ – fyzická osoba, ktorá pri uzatváraní a plnení spotrebiteľskej zmluvy nekoná v rámci predmetu svojej podnikateľskej činnosti, zamestnania alebo povolania. Alternatívne riešenie sporov sa týka len sporu medzi

spotrebiteľom a predávajúcim, vyplývajúceho zo spotrebiteľskej zmluvy alebo súvisiaceho so spotrebiteľskou zmluvou. Alternatívne riešenie sporov sa netýka sporov podľa § 13 zákona 391/2015 Z. z.. Subjekt ARS môže od spotrebiteľa požadovať úhradu poplatku za začatie alternatívneho riešenia sporu maximálne do výšky 5 EUR s DPH.

4. Vzhľadom na zákonné vymedzenie relevantných pojmov podľa zákona č. 108/2024 Z. z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene a doplnení niektorých zákonov sa zákon č. 108/2024 Z. z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene a doplnení niektorých zákonov na Reklamačné konanie nevzťahuje.

## Článok V. ZÁVEREČNÉ USTANOVENIA

1. Tento Reklamačný poriadok bol riadne odsúhlasený a prijatý Spoločnosťou dňa 20.11.2024. Reklamačný poriadok nadobúda účinnosť dňom zverejnenia na webovom sídle Domu, Podzemnej garáže a Retailu, pričom Reklamačný poriadok je k dispozícii aj na Predajnom mieste Spoločnosti a v sídle Spoločnosti.
2. Pre účely doručovania dokumentov v súvislosti s Reklamačným konaním platí, že Oprávnenej osobe budú predmetné dokumenty zo strany Spoločnosti zaslané buď:
  - **poštou**, ak bola reklamácia doručená Oprávnenou osobou v zmysle tohto Reklamačného poriadku prostredníctvom pošty. V tomto prípade sa za deň doručenia považuje dátum prevzatia zásielky Oprávnenou osobou. Zásielka sa považuje za doručenú aj v prípade, že
    - a) Oprávnená osoba odmietne prevziať poštovú zásielku, a to dňom odmietnutia prevzatia zásielky;
    - b) poštová zásielka sa vráti ako nedoručiteľná alebo neprevzatá v odbernej lehote, a to tretím dňom od jej uloženia na pošte, a to i v prípade, že sa o nej adresát nedozvie.
  - **elektronicky**, ak bola reklamácia doručená Oprávnenou osobou v zmysle tohto Reklamačného poriadku prostredníctvom klientskeho portálu alebo na emailovú adresu uvedenú v tomto Reklamačnom poriadku. V tomto prípade sa za deň doručenia považuje deň odoslania emailu Oprávnenej osobe na emailovú adresu, z ktorej bola reklamácia doručená.
  - **osobne**, ak bola reklamácia doručená Oprávnenou osobou v zmysle tohto Reklamačného poriadku osobne a Oprávnená osoba požiadala Spoločnosť o osobné prevzatie písomností v zmysle tohto reklamačného poriadku na Predajnom mieste Spoločnosti v opačnom prípade budú písomnosti k takejto reklamáci doručované poštou.
3. Spoločnosť si vyhradzuje právo kedykoľvek zmeniť a/alebo doplniť tento Reklamačný poriadok, a to nielen vzhľadom na zmenu všeobecne záväzných právnych predpisov, ale aj vzhľadom na zmenu svojej obchodnej politiky. Zmena Reklamačného poriadku bude uskutočnená zverejnením zmeneného Reklamačného poriadku na webovom sídle Domu, Podzemnej garáže a Retailu s určením jeho účinnosti, a to najneskôr v deň, kedy má tento zmenený Reklamačný poriadok nadobudnúť účinnosť. Oprávnená osoba je povinná pri uplatňovaní reklamácie postupovať v zmysle aktuálne zverejneného Reklamačného poriadku.