

REKLAMAČNÝ PORIADOK TREMINT.EU

(Sťažnosť)

Článok I. Úvodné ustanovenia

- 1.1. Spoločnosť Tremint s. r. o., so sídlom Karpatské námestie 10A, 831 06 Bratislava, Slovenská republika, IČO: 55 394 108, DIČ: 2121995865, zapísanou v Obchodnom registri Mestského súdu Bratislava III, oddiel: Sro, vložka číslo: 162321/B, tel. kontakt: +421 904 419 741, elektronický kontakt: complaints@tremint.eu (ďalej len „**Poskytovateľ**“) vydáva v súlade s ust. § 18 zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene zákona Slovenskej národnej rady č. 372/1990 Zb. o priestupkoch v znení neskorších predpisov (ďalej len „**Zákon o ochrane spotrebiteľov**“), tento reklamačný poriadok.
- 1.2. Účelom tohto reklamačného poriadku je informovanie Klienta v postavení spotrebiteľa (ďalej len „**Klient**“), s ktorým Poskytovateľ uzatvoril Zmluvu v súlade so Všeobecnými obchodnými podmienkami používania Platformy tremint.eu pre Klientov (ďalej len „**Zmluva**“), o rozsahu, podmienkach a spôsobe uplatnenia práva zo zodpovednosti za vady Služby TREMINT (ďalej ako „**Služba**“) poskytovanej Klientovi Poskytovateľom.
- 1.3. Reklamačný poriadok tvorí neoddeliteľnú súčasť Všeobecných obchodných podmienok (ďalej ako „**VOP**“) Poskytovateľa a je záväzný pre Poskytovateľa aj Klienta.
- 1.4. Pojmy s veľkým začiatočným písmenom v tomto dokumente majú rovnaký význam, aký je im priradený vo VOP, pokiaľ tento dokument výslovne neustanovuje inak.
- 1.5. Reklamačný poriadok sa vzťahuje len na Zmluvy uzatvorené medzi Poskytovateľom a Klientom.
- 1.6. Tento reklamačný poriadok sa uplatní len v prípade, ak bola uzavretá Zmluva medzi Poskytovateľom na strane jednej a Klientom, ktorý je spotrebiteľom (podľa § 2 písm. a) Zákona o ochrane spotrebiteľov) na strane druhej.
- 1.7. Tento reklamačný poriadok sa nevzťahuje na zmluvné vzťahy s Klientom, ktorý v rámci zmluvného vzťahu s Poskytovateľom nemá postavenie spotrebiteľa.
- 1.8. Zodpovednosť za vady Služby, pri vzťahoch, ktoré vznikli medzi Poskytovateľom a Klientom, ktorý nie je spotrebiteľom v zmysle Zákona o ochrane spotrebiteľov sa riadia príslušnými ustanoveniami Obchodného zákonníka.

Článok II. Zodpovednosť poskytovateľa za vady Služby poskytované prostredníctvom

tremint.eu

- 2.1. Poskytovateľ zodpovedá Klientovi za to, že Poskytovateľom poskytovaná Služba bude spĺňať požiadavky na kvalitu ponúkanej Služby zodpovedajúcu povahe poskytovanej Služby.
- 2.2. Poskytovateľ zodpovedá za vady, ktoré má Služba v čase jej poskytnutia Klientovi, ak nie je v Zmluve alebo VOP alebo tomto reklamačnom poriadku výslovne uvedené inak. Za vady Služby vzniknuté po čase uvedenom v prvej vete Poskytovateľ zodpovedá, ak boli spôsobené porušením jeho povinností vyplývajúcich zo Zmluvy, VOP alebo zo všeobecne záväzných právnych predpisov.
- 2.3. Služba pri poskytnutí nemá chyby a je poskytnutá v súlade so Zmluvou ak:
 - (i) zodpovedá jej opisu v Zmluve, resp. vo VOP;
 - (ii) je poskytnutá v dohodnutom termíne;
 - (iii) je poskytnutá s náležitou odbornosťou a starostlivosťou;
 - (iv) je v súlade s požiadavkami právnych predpisov.
- 2.4. Predmetom reklamácie nemôže byť uplatnenie zodpovednosti za vadu Služby:
 - (i) ktorá bola spôsobená jej použitím/využitím v rozpore s VOP Poskytovateľa;
 - (ii) vzniknutú v dôsledku dočasného prerušenia poskytovania Služby z dôvodov vyššej moci, najmä požiarov, živelných pohrôm, havárií, krízových situácií, teroristických útokov, štrajkov (zamestnancov tretích strán), nepokojov, výpadkov elektrickej energie, internetovej siete, pripojenia alebo z iných dôvodov vylučujúcich zodpovednosť,
 - (iii) za ktorú Poskytovateľ nezodpovedá v zmysle VOP a/alebo v zmysle všeobecne záväzných právnych predpisov.

Článok III.

Uplatnenie reklamácie

- 3.1. V prípade výskytu vady Služby má Klient právo vadu reklamovať. Reklamáciou sa rozumie uplatnenie zodpovednosti za vady Služby.
- 3.2. Používateľ je oprávnený Službu poskytnutú prostredníctvom Klientského účtu reklamovať:
 - (i) vyplnením **formulára na podanie sťažnosti**, nachádzajúceho sa na stránke tremint.eu a zaslaním na e-mailovú adresu: complaints@tremint.eu.
- 3.3. Poskytovateľ pri uplatnení reklamácie vydá Klientovi potvrdenie. Potvrdením o uplatnení reklamácie sa rozumie najmä kópia reklamačného protokolu so záznamom o prijatí reklamácie alebo Klientovi adresovaná správa obsahujúca písomné vyrozumienie o prijatí reklamácie. Pri reklamácií uplatnenej prostredníctvom prostriedkov diaľkovej komunikácie v zmysle bodu 3.3 3.2 tohto článku, Poskytovateľ doručí potvrdenie o uplatnení reklamácie Klientovi v lehote 10 pracovných dní; ak nie je možné potvrdenie doručiť ihneď, doručí ho bez zbytočného odkladu, najneskôr však

- spolu s dokladom o vybavení reklamácie; potvrdenie o uplatnení reklamácie sa nemusí doručovať, ak Klient má možnosť preukázať uplatnenie reklamácie iným spôsobom.
- 3.4. Ak Klient, ktorý je spotrebiteľom uplatní reklamáciu, Poskytovateľ alebo ním poverený zamestnanec alebo určená osoba poučí Klienta o jeho právach podľa všeobecného predpisu (§ 622 a 623 Občianskeho zákonníka).
- 3.5. Reklamácia musí byť dostatočne určitá, najmä musí obsahovať nasledovné náležitosti:
- (i) identifikáciu Klienta uplatňujúceho reklamáciu (úplné meno a priezvisko), kontaktné údaje, na ktorých bude Klient o spôsobe vybavenia reklamácie upovedomený, v prípade ak Klient požaduje byť o spôsobe vybavenia reklamácie upovedomený na iné kontaktné údaje, než tie ktoré uviedol pri registrácii Klientskeho účtu,
 - (ii) podrobný opis reklamovanej vady (nedostatku) poskytnutej Služby spolu s prípadnou dokumentáciou preukazujúcou Používateľom uvádzané skutočnosti,
 - (iii) úplný odkaz na investíciu alebo dojednanie, ktorých sa reklamácia týka (t. j. referenčné číslo investície, meno/názov vlastníka projektu/spoločnosti alebo projektu hromadného financovania, prípadne iné relevantné odkazy),
 - (iv) skutočnosti o prípadnej spôsobenej škode alebo strate, iné prípadné pripomienky alebo relevantné informácie, miesto spísania sťažnosti, dátum spísania sťažnosti a podpis osoby podávajúcej sťažnosť.
- 3.6. V prípade ak reklamácia nemá potrebné obsahové náležitosti, vyzve Poskytovateľ Klienta na ich doplnenie. Poskytovateľ je oprávnený vyzvať Klienta na predloženie potrebných dokladov, ktoré sú pre riadne vybavenie reklamácie potrebné. Klient je povinný na základe výzvy Poskytovateľa reklamáciu doplniť najneskôr do tridsať (30) dní odo dňa kedy bol na doplnenie reklamácie vyzvaný.
- 3.7. Lehota na vybavenie reklamácie podľa bodu 3.6 tohto reklamačného poriadku začína plynúť až po predložení a doplnení všetkých potrebných údajov a dokladov, vyžiadaných Poskytovateľom, t. j. podaním úplnej reklamácie.
- 3.8. V prípade, že Klient nedoplní reklamáciu v zmysle bodu 3.6 tohto článku, Poskytovateľ rozhodne o reklamácií na základe údajov, ktoré považuje na jednoznačné a nesporné.
- 3.9. V prípade opakovaných reklamácií Poskytovateľ postupuje rovnakým spôsobom ako pri uplatnení prvej reklamácie. Opakovanou reklamáciou sa rozumie reklamácia uplatnená tým istým Klientom v tej istej veci. Poskytovateľ má právo opakovanú reklamáciu Klienta odmietnuť za predpokladu, že Klient v opakovanej reklamácií neuviedol žiadne nové, na účely vybavenia reklamácie relevantné skutočnosti.
- 3.10. Používateľ je oprávnený reklamovať vadu Služby bezodkladne, najneskôr v lehote do dvadsaťštyri (24) mesiacov odo dňa kedy mu bola Služba zo strany Poskytovateľa poskytnutá (ďalej len „**záručná doba**“). Reklamáciu uplatnenú po lehote v zmysle predchádzajúcej vety Poskytovateľ odmietne.
- 3.11. V prípade Služby poskytovanej v určitom časovom období, začína lehota na uplatnenie reklamácie plynúť momentom ukončenia poskytovania takejto Služby (dňom úplného dodania Služby). Pre vylúčenie akýchkoľvek pochybností, za poskytnuté plnenie (úplné dodanie Služby) sa

(i) v zmysle VOP považuje využitie Služby ako služby poskytovanej Prevádzkovateľom prostredníctvom Platformy formou spárovania záujmov Investorov a Vlastníkov projektov za účelom uzatvorenia Investičnej zmluvy a plnenia záväzkov z nej vyplývajúcich v súlade s týmito VOP.

- 3.12. Práva zo zodpovednosti za vady Služby pre ktoré platí záručná doba, zaniknú, ak sa neuplatnili v záručnej dobe.
- 3.13. Doba od uplatnenia práva zo zodpovednosti za vady Služby až do doby vybavenia reklamácie podľa Článku IV. bodu 4.4 tohto reklamačného poriadku, sa do záručnej doby nepočíta. Poskytovateľ je povinný vydať Klientovi potvrdenie o tom, kedy právo uplatnil, ako aj o spôsobe a dobe vybavenia reklamácie.

Článok IV.

Vybavenie reklamácie

- 4.1. Poskytovateľ je povinný zaoberať sa každou uplatnenou reklamáciou. V rámci svojej kompetencie vykoná potrebné preverenie reklamácie a odborné posúdenie reklamovanej vady poskytnutej Služby.
- 4.2. Poskytovateľ po obdržaní reklamácie poučí Klienta uplatňujúceho reklamáciu o jeho právach podľa platných právnych predpisov, najmä Zákona o ochrane spotrebiteľa a zákona č. 40/1964 Z.z. Občiansky zákonník v platnom znení.
- 4.3. Klient má právo pri reklamacii Služby domáhať sa najmä odstránenia vady poskytnutej Služby (poskytnutia Služby bez vady) a v prípade ak ide o takú vadu Služby, ktorú nie je možné odstrániť a bráni tomu, aby Služba mohla byť poskytnutá riadne, má Klient právo od zmluvy odstúpiť.
- 4.4. Poskytovateľ určí spôsob vybavenia reklamácie najneskôr do tridsať (30) dní odo dňa uplatnenia reklamácie. O určení spôsobu vybavenia reklamácie Poskytovateľ informuje Klienta odoslaním správy na e-mailovú adresu, príp. inú (poštovú) adresu uvedenú Klientom na účely komunikácie v reklamačnom formulári.
- 4.5. Vybavením reklamácie sa rozumie ukončenie reklamačného konania poskytnutím Služby bez vady, písomná výzva na prevzatie plnenia alebo jej odôvodnené zamietnutie.
- 4.6. Po určení spôsobu vybavenia reklamácie sa reklamácia vybaví ihneď, v odôvodnených prípadoch možno reklamáciu vybaviť aj neskôr; vybavenie reklamácie však nesmie trvať dlhšie ako tridsať (30) dní odo dňa uplatnenia reklamácie. Poskytovateľ má právo predĺžiť vybavenie reklamácie o ďalších tridsať (30) dní v objektívne odôvodnených prípadoch. O predĺžení lehoty je Poskytovateľ povinný Klienta informovať prostredníctvom klientskeho účtu. Po uplynutí lehoty na vybavenie reklamácie má Klient právo od Zmluvy uzatvorenej medzi Poskytovateľom a Klientom odstúpiť.
- 4.7. O vybavení reklamácie Poskytovateľ vydá Klientovi písomné potvrdenie, a to do tridsiatich (30) dní odo dňa uplatnenia reklamácie. Písomným potvrdením o vybavení reklamácie sa rozumie kópia reklamačného protokolu so záznamom o vybavení reklamácie alebo Klientovi adresovaný list obsahujúci písomné vyrozumienie o

vybavení reklamácie. Potvrdenie o vybavení reklamácie môže byť Klientovi odoslané na e-mailovú adresu, príp. inú (poštovú) adresu uvedenú Používateľom na účely komunikácie v reklamačnom formulári. Vybavenie reklamácie sa vzťahuje len na vady uvedené v reklamačnom formulári (v podrobnom opise reklamovanej vady), alebo inom sprievodnom dokumente k reklamovanej Službe.

- 4.8. Ak Klient nie je spokojný s vybavením reklamácie je oprávnený podať najneskôr do tridsiatich (30) dní odo dňa kedy mu bolo doručené vybavenie pôvodnej reklamácie, opakovanú reklamáciu podľa článku V. reklamačného poriadku

Článok V.

Opakovaná reklamácia

- 5.1. V prípade opakovaných reklamácií sa postupuje rovnako ako pri vybavení prvej reklamácií podľa článku IV. reklamačného poriadku.
- 5.2. Opakovanou reklamáciou sa pritom rozumie reklamácia podaná v tej istej veci, tou istou osobou. Opakovanú reklamáciu je Klient oprávnený uplatniť najneskôr do tridsiatich (30) dní odo dňa kedy mu bolo doručené vybavenie pôvodnej reklamácie.
- 5.3. Pre vybavenie opakovanej reklamácie platia rovnaké lehoty ako pri vybavovaní prvej reklamácie. Podanie opakovanej reklamácie nemá odkladný účinok. Poskytovateľ je oprávnený opakovanú reklamáciu, v ktorej Klient neuvádza žiadne nové, vo veci relevantné skutočnosti odmietnuť.
- 5.4. Pri vybavovaní opakovanej reklamácie sa zároveň prešetrí postup pri vybavení pôvodnej reklamácie. Ak sa zistí, že pôvodná reklamácia bola vybavená správne, Poskytovateľ o tom Klienta upovedomí a to rovnakým spôsobom (formou) akou Klient opakovanú reklamáciu uplatnil a/alebo spôsobom akým Klient požiadal vo svojej reklamácií.

Článok VI.

Odmietnutie reklamácie

- 6.1. Poskytovateľ je oprávnený odmietnuť reklamáciu Klienta v prípade, ak:

- (i) bola reklamácia podaná osobou, ktorá nebola oprávnená podať reklamáciu v zmysle bodu 1.2 tohto reklamačného poriadku,
- (ii) nebola podaná v lehote podľa bodu 3.10 reklamačného poriadku,
- (iii) reklamácia je v rozpore so všeobecne záväznými právnymi predpismi alebo dobrými mravmi,
- (iv) vo veci, ktorá je predmetom reklamácie už bolo právoplatne rozhodnuté súdom alebo iným príslušným orgánom, prípadne bolo vo veci začaté konanie pred súdom alebo iným orgánom,
- (v) ak sa jedná o opakovanú reklamáciu, v ktorej Klient neuviedol žiadne nové, vo veci relevantné skutočnosti.

Článok VII. Riešenie sporov

- 7.1. Ak Klient, ktorý má postavenie spotrebiteľa, nie je spokojný so spôsobom, akým Poskytovateľ vybavil jeho reklamáciu, alebo ak sa domnieva, že boli porušené jeho práva, má možnosť obrátiť sa na Poskytovateľa so žiadosťou o nápravu alebo podať návrh na začatie alternatívneho riešenia sporu subjektu alternatívneho riešenia sporov podľa Zákona o ADR; a to za podmienok a spôsobom uvedeným v článku 11.5. Všeobecných obchodných podmienok.
- 7.2. Ak Klient, ktorý má postavenie spotrebiteľa, nie je spokojný so spôsobom, akým Poskytovateľ vybavil jeho reklamáciu, alebo ak sa domnieva, že boli porušené jeho práva, má možnosť podať návrh Národnej banke Slovenska vo veciach súvisiacich s jej pôsobnosťou ako orgánu dohľadu v oblasti ochrany finančných spotrebiteľov. Národná banka Slovenska však nie je podľa právneho poriadku Slovenskej republiky oprávnená rozhodnúť o reklamačnom konaní Klienta.

Článok VIII. Záverečné ustanovenia

- 8.1. Reklamačný poriadok je zverejnený na internetovej stránke Poskytovateľa www.tremint.eu a akékoľvek záležitosti neupravené týmto reklamačným poriadkom sa riadia prednostne VOP, Občianskym zákonníkom a Zákonom o ochrane spotrebiteľov. Poskytovateľ je oprávnený zmeniť tento reklamačný poriadok bez predchádzajúceho upozornenia Klientov, ako aj bez ich súhlasu, pričom zmenu reklamačného poriadku zverejní na svojej internetovej stránke. Reklamačné konanie sa vždy riadi právnymi predpismi a znením reklamačného poriadku platného a účinného v čase uplatnenia reklamácie Používateľom.
- 8.2. Momentom úspešnej Registrácie Klienta a za podmienok uvedených vo VOP Klient potvrdzuje, že sa s ustanoveniami reklamačného poriadku dôkladne oboznámil, ich obsahu porozumel a tieto akceptuje bez výhrad.
- 8.3. Reklamačný poriadok nadobúda platnosť a účinnosť dňom 01.05.2024.