V Š E O B E C N É O B C H O D N É P O D M I E N K Y
[Predajňa 24/7]

1 ÚVODNÉ USTANOVENIA

1.1 TERNO real estate s.r.o., so sídlom Bratská 3, 851 01 Bratislava, IČO: 50 020 188, DIČ: 2120151011, spoločnosť zapísaná v Obchodnom registri vedenom Mestským súdom Bratislava III, Oddiel: Sro, Vložka č.: 107153/B, (ďalej len "**TERNO**") stanovuje tieto Všeobecné Obchodné podmienky (ďalej len „**Všeobecné obchodné podmienky**“ alebo v skratke len „**VOP**“), ktoré upravujú práva a povinnosti zmluvných strán vyplývajúce z kúpnej zmluvy uzatvorenej medzi TERNO a zákazníkmi v priestoroch predajne prevádzkovanej spoločnosťou TERNO v režime 24 hodín a sedem dní v týždni (ďalej len „**zákazník**“ a TERNO a zákazník spolu tiež ako „**zmluvné strany**“).

1.2 TERNO prevádzkuje sieť maloobchodných predajní potravín na území Slovenskej republiky. Určené predajne poskytujú nákup tovaru v režime 24/7, čo znamená, že v rámci denných otváracích hodín je predajňa otvorená pre zákazníkov v režime s personálom prevádzky, ktorý zabezpečuje štandardné služby predaja tovaru svojim zákazníkom. V určených večerných a nočných hodinách je predajňa prevádzkovaná v režime bez personálu prevádzky a teda funguje na základe softvérových a technických automatizovaných prostriedkov, ktoré umožňujú nákup tovaru bez účasti tohto personálu (ďalej len „**predajňa 24/7**“). Zákazník vie do predajne 24/7 vstúpiť a nakupovať tovar výlučne za splnenia podmienok uvedených v týchto Všeobecných obchodných podmienkach, pričom základnou podmienkou pre vstup a nákup tovaru je riadna registrácia zákazníka v zmysle článku 2 týchto VOP (ďalej len „**registrácia**“).

1.3 Tieto VOP sa vzťahujú na všetky zmluvné vzťahy medzi zmluvnými stranami, na základe ktorých sa vykonáva vstup a nákup v predajni 24/7. VOP sa stávajú súčasťou každej kúpnej zmluvy uzatvorenej medzi zmluvnými stranami, na základe ktorých dôjde k predaju tovaru zákazníkovi.

1.4 Zmluvné strany sa dohodli, že na vzťahy medzi nimi upravené a uzavreté, sa vzťahujú najmä, nie však výlučne príslušné ustanovenia zákona č. 40/1964 Zb. Občiansky zákonník v platnom znení a zákona č. 108/2024 Z.z. o ochrane spotrebiteľa v platnom znení.

2 REGISTRÁCIA

2.1 Každý zákazník pre vstup a nákup do predajne 24/7 je povinný splniť podmienky stanovené týmito VOP, a vykonať úspešne registráciu a digitálne overenia identity a veku za podmienok daných poskytovateľmi týchto služieb.

2.2 Zákazník vykoná registráciu prostredníctvom webovej stránky www.kartaprevas.sk v sekcii určenej pre predajňu 24/7.

2.3 Na účely zákonného overenia podmienky plnoletosti (dosiahnutia veku 18 rokov) a plnej spôsobilosti na právne úkony sa overenie identity vykonáva na diaľku prostredníctvom špecializovanej technológie (aplikácie) tretej strany, ktorú prevádzkuje spoločnosť Veriff OÜ, so sídlom Niine 11, 10414 Tallinn, Estónsko.

2.4 Súčasťou registrácie je overenie identity zákazníka na diaľku, pre ktorú zákazník naskenuje svoj platný doklad totožnosti (občiansky preukaz alebo pas) z oboch strán a súčasne na základe svojho výslovného súhlasu overí svoju totožnosť prostredníctvom zosnímania biometrických údajov svojej tváre (selfie a liveness check) technológiou Veriff. Tieto údaje sú spracúvané spoločnosťou Veriff OÜ ako sprostredkovateľom na základe zmluvy uzatvorenej na tento účel s prevádzkovateľom TERNO.

2.5 Po splnení podmienok a úspešnom dokončení verifikácie systémom Veriff bude zákazníkovi doručené potvrdenie o úspešnej registrácii. Identifikačným prvkom pre vstup a výstup z predajne je jedinečný QR kód generovaný v zákazníckom rozhraní na stránke www.kartaprevas.sk.

2.6 TERNO si vyhradzuje právo odmietnuť registráciu vykonanú zákazníkom, ak má podozrenie, že zákazník pri registrácii používa falošnú identitu alebo použil údaje, ktoré sú chránené platným zákonom, prípadne sú údaje vulgárneho, či urážlivého charakteru, alebo na základe iného opodstatneného dôvodu.

2.7 V prípade, ak má zákazník podozrenie na únik jeho prihlasovacích alebo prístupových údajov (napr.: QR kódu), zákazník je povinný bezodkladne nahlásiť túto skutočnosť spoločnosti TERNO na e-mailovú adresu info@terno.sk alebo video vrátnikovi na predajni 24/7 alebo na telefónom čísle: 046 542 6653. V prípade, ak zákazník bezodkladne vyššie uvedené nenahlási, je plne zodpovedný za prípadné zneužitie jeho prístupových údajov a prípadnú škodu, ktorá mu môže vzniknúť pri zanedbaní, resp. opomenutí jeho povinností vo vzťahu k ochrane jeho údajov.

2.8 Pre vstup do predajne 24/7 a k vykonaniu nákupu v predajni 24/7 je oprávnená iba fyzická osoba, ktorá dosiahla vek 18 rokov, je plne spôsobilá na právne úkony a pred vstupom do predajne 24/7 sa zaregistrovala spôsobom podľa týchto VOP. Zároveň platí, že zákazník splnením

podmienok podľa týchto VOP a registráciou podľa týchto VOP, vyjadruje svoj súhlas s týmito Všeobecnými obchodnými podmienkami.

2.9 Informácie o zásadách spracúvania biometrických osobných údajov zákazníkov vstupujúcich a nakupujúcich v predajni 24/7 sú dostupné v týchto VOP a dokumente s názvom „Zásady spracúvania osobných údajov".

3 PRAVIDLÁ VSTUPU A NÁKUPU

3.1 Každý zákazník sa dostane do predajne 24/7 po naskenovaní príslušného vstupného QR kódu zo stránky www.kartaprevas.sk na snímači umiestnenom pri vstupe.

3.2 Vstupný QR kód generovaný v zmysle týchto VOP oprávňuje na vstup do predajne 24/7 výhradne jednu (1) registrovanú osobu.

3.3 Zákazník je povinný dbať na to, aby s ním do priestorov predajne nevstúpila žiadna tretia neoverená osoba, ktorá je pre zákazníka cudzia osoba alebo nemá v úmysle s ňou nakupovať. Taktiež je zakázané držať dvere pre ďalších čakajúcich zákazníkov.

Výnimkou je sprievod osoby, ktorá ide so zákazníkom spolu nakupovať a túto osobu zákazník pozná a má v úmysle s ňou vstúpiť do predajne 24/7 a vykonať nákup tovaru. Registrovaný zákazník v tomto prípade nesie plnú právnu, materiálnu a bezpečnostnú zodpovednosť za sprievodnú osobu alebo maloletú osobu (ďalej len „**sprievodná osoba**").

3.4 Vstup do predajne 24/7 prebieha prostredníctvom dvojzónového bezpečnostného vestibulu. Zákazník naskenuje prístupový QR kód na snímači pri vonkajších dverách, vstúpi do vestibulu a počká na úplné uzatvorenie vonkajších dverí. Až po ich uzamknutí systém automaticky umožní otvorenie vnútorných dverí vedúcich priamo do predajného priestoru.

3.5 TERNO si vyhradzuje právo z bezpečnostných a prevádzkových dôvodov dočasne obmedziť vstup ďalších zákazníkov do predajne 24/7 (napr. technickým zamedzením otvorenia dverí pri naplnení maximálnej bezpečnostnej kapacity predajného priestoru).

3.6 Po vstupe do predajného priestoru je zákazník oprávnený použiť na nákup tovaru nákupný košík, vlastnú tašku alebo nákupný vozík. Vkladanie nenaúčtovaného tovaru do vreciek odevu počas pohybu po predajni je zakázané a automatizovaný kamerový systém ho vyhodnocuje ako podozrivé konanie s dôsledkami podľa článku 7 týchto VOP.

3.7 Všetky ceny tovarov v predajni 24/7 sú uvedené na elektronických cenovkách priamo pri tovare, pričom všetky ceny sú uvedené vrátane DPH a v súlade so zákonom č. 108/2024 Z. z. o ochrane spotrebiteľa v platnom znení. TERNO vyhlasuje, že ceny tovarov v predajni 24/7 bez personálu sú totožné s cenami tovarov predávaných počas bežného režimu predajne s personálom.

TERNO upozorňuje zákazníka, že v predajni 24/7 dochádza k automatizovanej technickej aktualizácii systému a elektronických cenoviek, a to spravidla v čase medzi 00:00 hod. a 01:00 hod. zo stredy na štvrtok z dôvodu preklápania týždenných letákových akcií (TERNO si vyhradzuje právo na zmenu obdobia trvania letákovej akcie, o ktorej bude zákazník vopred informovaný). Z dôvodu technického prepojenia systémov môže v tomto prechodnom čase výnimočne dôjsť k časovému nesúladu medzi cenou zobrazenou na elektronickej cenovke a cenou v systéme

samoobslužnej pokladne.

Ak počas prebiehajúcej technickej aktualizácie vznikne nesúlad medzi cenou zobrazenou na elektronickej cenovke v momente výberu tovaru a cenou naúčtovanou samoobslužnou pokladňou, zákazník má v zmysle platnej legislatívy právo na cenu, s ktorou bol preukázateľne oboznámený na elektronickej cenovke pri regáli. Zákazník má právo na doriešenie tohto rozdielu (vrátenie preplatku) prostredníctvom postupu vytknutia vady podľa článku 4 týchto VOP (osobne počas denného režimu s personálom alebo elektronicky e-mailom), pričom TERNO sa zaväzuje tento preukázaný rozdiel bezodkladne vyplatiť v prospech zákazníka. Zákazník akceptáciou týchto VOP berie uvedenú informáciu a postup na vedomie.

K cene tovarov zakúpených vo vratných zálohovaných obaloch bude v zmysle platnej legislatívy automaticky účtovaná aj zákonom stanovená záloha za príslušný typ obalu.

3.8 Zákazník berie na vedomie, že v predajni 24/7 je možné vrátiť zálohované obaly len v prípade, ak to technické možnosti konkrétneho zálohovaného automatu umožňujú. V opačnom prípade má zákazník možnosť vrátenia zálohovaných obalov v predajni počas bežného režimu s personálom.

3.9 Pri nákupe tovaru v predajni 24/7 sa nákupy môžu evidovať na vernostnú kartu, ak to technické riešenie a podmienky vernostného programu na stránke www.kartaprevas.sk umožňujú.

3.10 Zákazník pri nákupe v predajni 24/7 však nemôže čerpať zľavy poskytované mu v rámci tohto vernostného programu, viažuce sa na použitie bodov, resp. viažuce sa na aktiváciu personálne obdržaných kupónov zákazníkom. Zľavy vyplývajúce z tejto vernostnej karty na nepersonalizované zľavy (tzn. zľavy na tovar, pri ktorých nie je potrebné využiť body alebo pri ktorých sa nevyžaduje aktivácia kupónov), sa budú po naskenovaní vernostnej karty započítavať.

3.11 Zákazník je povinný sa pri skenovaní tovaru na samoobslužnej registračnej pokladnici a pri úhrade výslednej sumy kúpnej ceny za zrealizovaný nákup riadiť grafickými i zvukovými pokynmi na obrazovke samoobslužnej registračnej pokladnice.

3.12 Pri platbe zákazník postupuje podľa pokynov na obrazovke samoobslužnej registračnej pokladnice. Zákazník je povinný vlastnoručne naskenovať čiarové kódy všetkých položiek vybraného tovaru. Úhradu výslednej kúpnej ceny je možné vykonať výhradne bezhotovostnými platobnými prostriedkami (platobná karta, mobilný telefón, inteligentné hodinky). Platba v hotovosti nie je v predajni 24/7 technicky možná. Pokladničný doklad sa zákazníkovi zobrazí na obrazovke s možnosťou tlače alebo elektronického odoslania na e-mailovú adresu zadanú pri registrácii. V prípade potreby asistencie v predajni 24/7 môže zákazník využiť funkciu diaľkovej komunikácie video vrátnika alebo kontaktovať zodpovednú osobu za TERNO na telefónom čísle: 046 542 6653.

3.13 Pre bezpečné opustenie predajne 24/7 zákazník naskenuje svoj QR kód na internej čítačke označenej „VÝSTUP“, vojde do priestoru vestibulu a počká na úplné zatvorenie dverí z predajne. Následne opätovne naskenuje QR kód na výstupnej čítačke vo vestibule, čím sa odomknú vonkajšie odchodové dvere.

3.14 Pre prípad neočakávaného nebezpečenstva (požiar, ohrozenie zdravia) alebo závažného

technického zlyhania systému (zaseknutie dverí) je predajňa 24/7 vybavená viditeľne označeným mechanickým núdzovým tlačidlom, ktoré okamžite trvalo odblokuje únikové dvere. Neoprávnené zneužitie tohto tlačidla mimo reálneho stavu núdze je považované za závažné porušenie VOP s dôsledkami podľa článku 7 týchto VOP.

3.15 V prípade, ak má zákazník problém v predajni 24/7, môže kontaktovať video vrátnika alebo zodpovednú osobu za TERNO na telefónom čísle: 046 542 6653.

4 ZODPOVEDNOSŤ TERNO ZA VADY (VYTKNUTIE VADY)

4.1 Spoločnosť TERNO zodpovedá za vady, ktoré má predávaný tovar v predajni 24/7 a ktoré sa prejavia v zákonom stanovenej lehote. Vzhľadom na povahu predávaného sortimentu sa práva zo zodpovednosti za vady (reklamácie) riadia príslušnými ustanoveniami Občianskeho zákonníka, zákona č. 108/2024 Z. z. o ochrane spotrebiteľa a platným Reklamačným poriadkom spoločnosti TERNO, s prihliadnutím na osobitné lehoty platné pre potraviny.

4.2 Zákazník je povinný zistenú vadu tovaru u TERNO vytknúť v zákonom stanovených lehotách:

4.2.1 Pri potravinách podliehajúcich rýchlej skaze (napr. čerstvé mliečne a mäsové výrobky, lahôdky, balené hotové jedlá) musí zákazník vadu vytknúť najneskôr v deň nasledujúci po kúpe, inak jeho práva zaniknú.

4.2.2 Pri ostatných potravinách (napr. trvanlivé potraviny) musí zákazník vadu vytknúť najneskôr do konca dátumu minimálnej trvanlivosti vyznačenej na obale tovaru.

4.2.3 Pri nepotravinovom zmiešanom tovare platí štandardná zákonná lehota.

4.3 Postup vytknutia vady v režime predajne 24/7 bez personálu ma odlišný proces a to vzhľadom na absenciu personálu. Zákazník preto v nočných hodinách predajne 24/7 nemôže vyriešiť vadu tovaru na mieste okamžite. Vytknutie vady je povinný zrealizovať jedným z nasledujúcich spôsobov:

4.3.1 Osobne na predajni a to výhradne počas jej bežného prevádzkového režimu za prítomnosti personálu (v denných otváracích hodinách). Zákazník je povinný predložiť vadný tovar a pokladničný blok (či už fyzickú formu alebo elektronickú formu).

4.3.2 Elektronicky a to zaslaním oznámenia o vytknutí vady na e-mailovú adresu info@terno.sk po zistení vady. K e-mailu je zákazník povinný priložiť jasnú fotodokumentáciu vady (napr. fotografiu plesne, poškodeného obalu alebo nečitateľného dátumu), snímku pokladničného bloku a čitateľný dátum spotreby / dátum minimálnej trvanlivosti z obalu.

4.4 Zákazník je povinný až do momentu osobného doručenia na predajňu alebo do doručenia pokynov z e-mailovej podpory uchovávať reklamovaný tovar v zodpovedajúcich podmienkach (najmä chladené a mrazené potraviny v chlade). TERNO si vyhradzuje právo zamietnuť vytknutie vady, ak k znehodnoteniu potraviny došlo nesprávnym skladovaním alebo manipuláciou zo strany zákazníka po opustení predajne 24/7.

4.5 TERNO po riadnom vytknutí vady poskytne zákazníkovi potvrdenie a vadu odstráni podľa povahy tovaru a podľa výberu nápravy zo strany zákazníka (napr. opravou alebo výmenou tovaru, alebo vrátením peňazí) v zmysle platných právnych predpisov a reklamačného poriadku spoločnosti TERNO.

4.6 Zákazník ako spotrebiteľ má právo obrátiť sa na spoločnosť TERNO so žiadosťou o nápravu (napr. prostredníctvom e-mailu: info@terno.sk), ak je nespokojný so spôsobom, ktorým TERNO vybavil jeho vytknutie vady (reklamáciu), alebo ak sa domnieva, že TERNO porušil jeho spotrebiteľské práva.

4.7 Ak spoločnosť TERNO na túto žiadosť odpovie zamietavo alebo na ňu neodpovie do 30 dní odo dňa jej odoslania, zákazník má právo podať návrh na začatie alternatívneho riešenia sporu v zmysle zákona č. 391/2015 Z. z. o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov za účelom dosiahnutia zmierlivého vyriešenia sporu.

4.8 Príslušným subjektom na alternatívne riešenie spotrebiteľských sporov je Slovenská obchodná inšpekcia (SOI), pričom návrh je možné podať na príslušný Inšpektorát SOI alebo priamo na Ústredný inšpektorát SOI na adrese:

Slovenská obchodná inšpekcia
Ústredný inšpektorát
Odbor pre medzinárodné vzťahy a alternatívne riešenie spotrebiteľských sporov
Bajkalská 21/A, p. p. 29, 827 99 Bratislava

e-mail: info@soi.sk.
Formulár pre podanie návrhu na začatie alternatívneho riešenia sporu je k dispozícii na webovej adrese: https://www.soi.sk/sk/alternativne-riesenie-spotrebitelskych-sporov/formular-pre-podanie-navrhu-na-zacatie-ars.soi

4.9 Zoznam všetkých oprávnených subjektov alternatívneho riešenia sporov v Slovenskej republike vedie Ministerstvo hospodárstva Slovenskej republiky.

5 ZODPOVEDNOSŤ ZÁKAZNÍKA

5.1 Zákazník je počas pobytu v predajni 24/7 povinný dodržiavať nasledujúce pravidlá:

5.1.1 Nákup tovaru: Ukladanie tovaru do vreciek odevu pred jeho riadnym zaplatením na samoobslužnej pokladni je zakázané.

5.1.2 Zákaz konzumácie: Konzumácia akýchkoľvek potravín, pochutín alebo pitie nápojov pred ich riadnym zaplatením v priestoroch predajne je prísne zakázaná.

5.1.3 Dodržiavanie hygieny predaja: Zákazník je pri odbere nebaleného tovaru (najmä pečiva) povinný použiť na to určené hygienické pomôcky (kliešte, jednorazové rukavice, sáčky). Dotýkať sa nebalených potravín holými rukami je zakázané.

5.1.4 Ochrana integrity tovaru: Zákazník nesmie otvárať originálne obaly tovarov, porušovať ochranné pečate, testovať drogériový tovar (ak nie je výslovne označený ako tester) alebo akokoľvek znehodnocovať tovar pred jeho zakúpením. Odloženie chladeného alebo mrazeného tovaru mimo na to určených chladiacich boxov sa považuje za znehodnotenie tovaru.

5.1.5 Udržiavanie poriadku: Zákazník je povinný správať sa tak, aby neznečisťoval priestory predajne. V prípade neúmyselného rozliatia tekutiny alebo rozsypania tovaru je povinný túto skutočnosť bezodkladne nahlásiť túto skutočnosť video vrátnikovi na predajni 24/7 alebo na telefónom čísle: 046 542 6653.

5.2 Zákazník je povinný dodržiavať podmienky VOP a príslušných zákonov Slovenskej republiky a to tak, aby nedošlo ku vzniku škody na strane TERNO alebo iného zákazníka. Za zneužitie služby predajne 24/7 neoprávneným alebo protiprávnym konaním zákazníka sa považuje najmä, nie však výlučne:

5.2.1 získanie neoprávneného vstupu do predajne 24/7 bez použitia vlastného, platne vygenerovaného prístupového QR kódu (napr. násilným prekonaním dverí, podliezaním bezpečnostných systémov alebo zneužitím identity inej osoby),

5.2.2 odcudzenie (krádež) tovaru, inej veci či technologického zariadenia z predajne 24/7, ktorá je vo vlastníctve TERNO alebo jeho zmluvného partnera,

5.2.3 poškodenie tovaru alebo poškodenie majetku TERNO (vrátane pokladní, skenerov, chladničiek a interiéru),

5.2.4 úmyselné umožnenie vstupu neovereným osobám v rozpore s bezpečnostnými pravidlami vestibulu a overovacieho systému,

5.2.5 akékoľvek porušenie pravidiel nákupného správania a hygieny uvedených v tomto článku, ak takéto konanie malo za následok vznik škody alebo ohrozenie bezpečnosti predajne 24/7.

5.3 Samostatný vstup do predajne 24/7 je povolený výlučne osobám starším ako 18 rokov, ktoré majú plnú spôsobilosť na právne úkony a úspešne prešli registračným a overovacím procesom a tiež sprievodným osobám. Maloleté osoby (deti) môžu do predajne 24/7 vstúpiť výlučne v sprievode registrovaného dospelého zákazníka, ktorý im vstup fyzicky umožnil prostredníctvom svojho prístupového identifikátora. Registrovaný dospelý zákazník je povinný mať sprevádzané maloleté osoby pod neustálym dohľadom a zabezpečiť, aby dodržiavali pravidlá správania sa a hygieny podľa tohto článku. Registrovaný dospelý zákazník v plnom rozsahu zodpovedá za akékoľvek konanie sprevádzaných dospelých alebo maloletých osôb. V prípade, ak sprievodná alebo maloletá osoba spôsobí škodu (poškodením majetku, znehodnotením alebo odcudzením tovaru), táto škoda a s ňou spojené následky budú pripísané na ťarchu registrovaného dospelého zákazníka, ktorý sprievodnej osobe alebo maloletej osobe vstup umožnil.

5.4 V prípade, že zákazník (alebo ním sprievodná alebo maloletá osoba) poruší povinnosti uvedené v tomto článku, TERNO si vyhradzuje právo:

5.4.1 Zamedzenie prístupu: Zamedziť zákazníkovi ďalší vstup do predajne 24/7 zrušením alebo dočasným pozastavením jeho registrácie v aplikácii / vernostnom systéme na stránke www.kartaprevas.sk,

5.4.2 Náhrada skutočnej škody: Požadovať od zákazníka plnú náhradu skutočne vzniknutej škody (vrátane ceny odcudzeného, skonzumovaného alebo poškodeného tovaru a nákladov na opravu poškodených zariadení spôsobených zákazníkom alebo sprievodnou alebo maloletou osobou),

5.4.3 Náhrada preukázaných nákladov: Uplatniť voči zákazníkovi nárok na náhradu účelne vynaložených nákladov priamo spojených s prešetrením incidentu a odstránením škodového stavu, ak tieto náklady TERNO preukázateľne vznikli,

5.4.4 Informovanie zákazníka o zistení a zaevidovaní zneužitia služby alebo porušenia pravidiel a o vyvodení dôsledkov (vrátane informácie o zrušení registrácie a vyčíslení prípadnej škody) bude zákazník bezodkladne informovaný prostredníctvom jeho kontaktných údajov.

5.5 Zakázaný je vstup do predajne 24/7 zákazníkom, ktorí sú zjavne pod vplyvom alkoholu alebo iných omamných a psychotropných látok, a ktorí svojím správaním môžu ohroziť bezpečnosť, verejný poriadok, čistotu v predajni 24/7 alebo majetok TERNO a iných osôb. V prípade porušenia tohto pravidla si TERNO vyhradzuje právo odmietnuť vstup zákazníka alebo mu dodatočne zrušiť registráciu.

6 OCHRANA OSOBNÝCH A BIOMETRICKÝCH ÚDAJOV (GDPR)

6.1 Prevádzkovateľom osobných údajov zákazníkov predajne 24/7 je spoločnosť TERNO real estate s.r.o., so sídlom Bratská 3, 851 01 Bratislava, IČO: 50 020 188.

6.2 Sprostredkovateľom oprávneným na spracúvanie osobných a biometrických údajov (údaje z dokladov totožnosti, podoba tváre, liveness dáta) na účely overenia totožnosti a veku zákazníka je spoločnosť Veriff OÜ, so sídlom Niine 11, 10414 Tallinn, Estónsko. Právnym základom pre spracúvanie citlivých (biometrických) údajov a údajov z dokladov totožnosti je výslovný, slobodný a informovaný súhlas zákazníka v zmysle Čl. 9 ods. 2 písm. a) GDPR (resp. § 16 ods. 2 písm. a) zákona č. 18/2018 Z. z.), ktorý zákazník udeľuje pred spustením procesu overenia v rozhraní Veriff. Tieto biometrické údaje sú spracúvané výlučne na účel jednorazového overenia totožnosti a po úspešnom dokončení overovacieho procesu sú bezodkladne vymazané, resp. anonymizované, pričom tento prevádzkovateľ neuchováva biometrické šablóny zákazníkov. Bližšie informácie o tom, ako spoločnosť Veriff spracúva a chráni osobné údaje vrátane technických bezpečnostných štandardov, sú dostupné priamo v Zásadách ochrany súkromia spoločnosti Veriff (Veriff's Privacy Notice).

6.3 Spracúvané bežné osobné údaje v rámci registračného systému zahŕňajú: meno, priezvisko, adresu, dátum narodenia, telefonický alebo e-mailový kontakt a textové/obrazové údaje z predloženého dokladu totožnosti (vybrané v súlade so zásadou minimalizácie údajov).

6.4 Samostatným právnym základom pre monitorovanie priestorov predajne 24/7 kamerovým systémom s videozáznamom je oprávnený záujem TERNO podľa Čl. 6 ods. 1 písm. f) GDPR na účely ochrany majetku, prevencie a odhaľovania kriminality a ochrany zdravia osôb v predajni. Technickú správu, monitorovanie a spracúvanie videozáznamu pre TERNO zabezpečuje ako sprostredkovateľ spoločnosť SECURITAS SK s.r.o., so sídlom Turčianska 2, 821 09 Bratislava, IČO: 36 768 073, zapísaná v Obchodnom registri Mestského súdu Bratislava III, oddiel Sro, vložka č. 134720/B (ďalej len „**Securitas**“). Zákazník berie na vedomie, že v prípade dôvodného podozrenia z porušenia týchto VOP alebo spáchania protiprávneho činu môžu byť záznamy z kamerového systému pre účely prešetrenia incidentu párované s prístupovými logmi (údajmi o digitálnom vstupe a identifikácii) do predajne. V súlade so zásadou minimalizácie je štandardná doba uchovávania kamerového záznamu stanovená na 5 dní odo dňa jeho vyhotovenia. V prípade prešetrovania škodovej udalosti, krádeže alebo iného incidentu sa táto doba predlžuje výlučne pre dotknutý výsek záznamu, a to na dobu nevyhnutnú na preukázanie sledovaného účelu, uplatnenie právnych nárokov TERNO alebo pre potreby orgánov činných v trestnom konaní.

6.5 Zákazník má právo svoj súhlas so spracúvaním osobných a biometrických údajov cez systém Veriff kedykoľvek odvolať. Odvolanie súhlasu realizuje zákazník zaslaním jednoznačnej písomnej žiadosti na e-mailovú adresu zodpovednej osoby prevádzkovateľa: DPO@terno.sk. Zákazník berie na vedomie, že spracovanie tejto žiadosti a s ním spojené overenie identity žiadateľa prebieha manuálne, pričom odvolanie súhlasu má za následok trvalé zrušenie registrácie a zamedzenie prístupu do predajne 24/7, ktoré sa technicky zaktivuje bezodkladne po spracovaní žiadosti. Všetky žiadosti dotknutých osôb súvisiace s uplatňovaním práv podľa GDPR (právo na prístup k údajom, opravu, vymazanie/zabudnutie, obmedzenie spracúvania) nesie a vybavuje priamo TERNO. Zákazník má rovnako právo kedykoľvek namietať proti spracúvaniu založenému na oprávnenom záujme (vrátane monitorovania kamerovým systémom podľa ods. 5) podľa Čl. 21 GDPR a právo podať sťažnosť na Úrad na ochranu osobných údajov SR so sídlom Hraničná 4826/12, 820 07 Bratislava

7 ZRUŠENIE A ZÁNIK REGISTRÁCIE, ZAMEDZENIE VSTUPU

7.1 Každá zo zmluvných strán môže ukončiť registráciu, rovnako TERNO môže zamedziť vstup do predajne 24/7 za nasledovných podmienok.

7.2 Každý zákazník môže dobrovoľné ukončiť registráciu bez uvedenia dôvodu za nasledovných podmienok:

7.2.1 Zákazník je oprávnený kedykoľvek, bez udania dôvodu a bezodplatne ukončiť svoju registráciu a zrušiť svoj prístup do predajne 24/7.

7.2.2 Ukončenie registrácie môže zákazník vykonať priamo vo svojom používateľskom profile v rozhraní vernostného programu na internetovej stránke www.kartaprevas.sk, prípadne prostredníctvom emailovej žiadosti na info@terno.sk alebo na kontaktných údajoch TERNO.

7.2.3 Zrušením registrácie dochádza k okamžitému zamedzeniu prístupu do predajne 24/7 a k spusteniu procesov likvidácie (výmazu) osobných údajov zákazníka v súlade s týmito VOP a legislatívou GDPR, pokiaľ TERNO neregistruje nevyrovnané finančné nároky voči zákazníkovi.

7.3 Spoločnosť TERNO je oprávnená jednostranne, s okamžitou účinnosťou a bez akýchkoľvek finančných kompenzácií voči zákazníkovi pozastaviť alebo trvalo zrušiť jeho registráciu a zamedziť mu vstup do predajne 24/7 z nasledujúcich dôvodov:

7.3.1 Porušenie VOP alebo protiprávne konanie: Ak zákazník (alebo sprievodná alebo maloletá osoba) poruší ktorúkoľvek povinnosť uvedenú v týchto VOP (najmä pri spáchaní krádeže, úmyselnom poškodení majetku, porušení hygieny, konzumácii tovaru pred zaplatením alebo umožnení neoprávneného vstupu iným dospelým osobám).

7.3.2 Nezaplatenie dlžnej sumy: Ak zákazník neodkladne, najneskôr však v lehote uvedenej vo výzve TERNO, neuhradí vyčíslenú materiálnu škodu alebo preukázateľne vynaložené náklady spojené s riešením škodovej udalosti v zmysle podmienok týchto VOP.

7.3.3 Odvolanie súhlasu s GDPR: Ak zákazník odvolá svoj výslovný súhlas so spracúvaním biometrických údajov preverovaných systémom Veriff, nakoľko bez tohto spracúvania nie je z technických a bezpečnostných dôvodov možné službu vstupu do predajne 24/7 poskytovať.

7.4 Spoločnosť TERNO je oprávnená jednostranne dočasne obmedziť vstup na predajni 24/7, ak nastanú technické alebo vážne objektívne dôvody, najmä:

7.4.1 TERNO si vyhradzuje právo na nevyhnutný čas dočasne obmedziť alebo úplne zamedziť vstup všetkým zákazníkom do konkrétnej predajne 24/7 alebo celého systému predajní, a to z technických dôvodov (výpadok internetového spojenia, softvérová aktualizácia, porucha overovacích systémov Veriff, porucha kamerového systému Securitas alebo samoobslužných pokladní).

7.4.2 Vstup môže byť dočasne zamedzený aj z dôvodu mimoriadnych sanitárnych prác, inventúry, technickej havárie (napr. únik vody, výpadok chladiacich zariadení) alebo na pokyn príslušných štátnych orgánov (únik nebezpečných látok, policajný zásah).

7.4.3 O takomto dočasnom technickom obmedzení nie je TERNO povinný zákazníkov vopred individuálne informovať; upozornenie o dočasnej nedostupnosti predajne

24/7 bude zobrazené priamo na vstupnom termináli alebo na webovom rozhraní TERNO.

7.5 Právne následky zrušenia prístupu a registrácie do predajne 24/7 nemajú vplyv na povinnosť zákazníka nahradiť spoločnosti TERNO skutočne vzniknutú škodu alebo preukázateľne vynaložené náklady. Zrušením registrácie nie sú dotknuté ustanovenia VOP, ktoré vzhľadom na svoju povahu a podstatu trvajú aj po zániku alebo zrušení registrácie.

7.6 Ak bola zákazníkovi trvalo zrušená registrácia z dôvodu závažného porušenia VOP, TERNO je oprávnený zamietnuť akýkoľvek budúci pokus tejto osoby o opätovnú registráciu do systému predajne 24/7 pod zákazníkovou identitou.

8 ZÁVEREČNÉ USTANOVENIA

8.1 TERNO si vyhradzuje právo tieto VOP kedykoľvek jednostranne zmeniť, a to najmä z dôvodu zmeny legislatívy, technologického vývoja služby alebo zmeny obchodnej stratégie. TERNO je povinné upozorniť registrovaných zákazníkov na zmenu VOP prostredníctvom oznámenia (notifikácie) na internetovej stránke alebo v rozhraní mobilnej aplikácie www.kartaprevas.sk, prípadne zaslaním e-mailu, a to najmenej 15 dní pred nadobudnutím účinnosti nových VOP. Ak zákazník so zmenou VOP nesúhlasí, má právo pred dňom nadobudnutia účinnosti tejto zmeny bezodplatne a s okamžitou účinnosťou zrušiť svoju registráciu v rozhraní vernostného programu; v opačnom prípade sa má za to, že zákazník so zmeneným znením VOP vyjadruje svoj súhlas.

8.2 Aktuálne platné znenie VOP sa môže líšiť od znenia VOP, ktoré bolo platné v čase, kedy zákazník vykonal pôvodnú registráciu. Je v záujme každého registrovaného zákazníka priebežne sa informovať o zmenách a aktuálnom znení VOP na webovom sídle www.kartaprevas.sk alebo osobne na mieste určenom na vybavovanie spotrebiteľských reklamácií v ktorejkoľvek predajni 24/7.

8.3 Právne vzťahy založené týmito VOP, ktoré nie sú výslovne upravené v tomto dokumente, sa riadia príslušnými ustanoveniami všeobecne záväzných právnych predpisov Slovenskej republiky.

8.4 Tieto VOP sú zákazníkom trvalo prístupné a zverejnené v elektronickej podobe na internetovej stránke www.kartaprevas.sk a v predajni 24/7 v mieste na tom určenom pre oznamy pre zákazníkov.

8.5 V prípade potreby zaslania otázok, podnetov alebo uplatnenia právnych nárokov uvádza prevádzkovateľ (TERNO real estate s.r.o.) nasledovné oficiálne kontaktné údaje:

Korešpondenčná adresa: TERNO real estate s.r.o., Cesta na Senec 15725/24, 821 04 Bratislava
E-mail: info@terno.sk **Telefónny kontakt**: +421 2 59 307 310

8.6 Tieto Všeobecné obchodné podmienky sú platné a účinné dňom 1.9.2026.