

# REKLAMAČNÝ PORIADOK

## PREAMBULA

1. Reklamačný poriadok účelne upresňuje postup Zájemcu a Sprostredkovateľa v prípade, že napriek všetkému úsiliu Sprostredkovateľa o zachovanie vysokej kvality ponúkaných služieb, vznikne na strane Zájemcu oprávnený dôvod k uplatneniu práv zo zodpovednosti za vady poskytovaných služieb.

2. Reklamačný poriadok je vydaný v zmysle ustanovení zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa v znení neskorších predpisov (ďalej len „Zákon o ochrane spotrebiteľa“), zákona č. 102/2014 Z. z. o ochrane spotrebiteľa pri predaji tovaru alebo poskytovaní služieb na základe zmluvy uzavretej na diaľku alebo zmluvy uzavretej mimo prevádzkových priestorov predávajúceho v znení neskorších predpisov ako aj ostatných všeobecne záväzných právnych predpisov platných na území Slovenskej republiky.

## ČLÁNOK I

### VŠEOBECNÉ USTANOVENIA

1. Tento reklamačný poriadok upravuje postup pri uplatňovaní reklamácie na služby ponúkané a poskytované niektorou zo spoločností VAŠE REALITY s.r.o., VAŠE REALITY TN s.r.o., VAŠE REALITY PN s.r.o., VAŠE REALITY BN s.r.o., VAŠE REALITY NMnV s.r.o.. Tento reklamačný poriadok je záväzný pre Sprostredkovateľa aj Zájemcu.

3. Týmto reklamačným poriadkom Sprostredkovateľ informuje Zájemcu o rozsahu, podmienkach a spôsobe uplatnenia reklamácie, vrátane údajov o tom, kde možno reklamáciu uplatniť.

4. Tento reklamačný poriadok je umiestnený na viditeľnom mieste v sídle Sprostredkovateľa a je zverejnený na internetovej stránke Sprostredkovateľa ak je takáto prevádzkovaná.

5. Momentom uzavretia zmluvy o poskytovaní služieb (napr. zmluvy o sprostredkovaní predaja nehnuteľností) Zájemca vyhlasuje, že bol oboznámený s týmto reklamačným poriadkom.

## ČLÁNOK II

### VÝKLAD POJMOV

1. Sprostredkovateľom sa rozumie obchodná spoločnosť VAŠE REALITY s.r.o., so sídlom: Kniežaťa Pribinu 2, 911 01 Trenčín, IČO: 46258493, zapísanou v Obchodnom registri Okresného súdu Trenčín, odd.: Sro, vložka č. 24790/R, obchodná spoločnosť VAŠE REALITY TN s.r.o., so sídlom: Kniežaťa Pribinu 2, 911 01 Trenčín, IČO: 46458182, zapísanou v Obchodnom registri Okresného súdu Trenčín, odd.: Sro, vložka č. 25524/R, obchodná spoločnosť VAŠE REALITY PN s.r.o., so sídlom: Vajanského 58, 921 01 Piešťany, IČO: 46207465, zapísanou v Obchodnom registri Okresného súdu Trnava, odd.: Sro, vložka č. 27752/T, obchodná spoločnosť VAŠE REALITY BN s.r.o., so sídlom: Moyzesova 660/6, 957 01

Bánovce nad Bebravou, IČO: 47208163, zapísanou v Obchodnom registri Okresného súdu Trenčín, odd.: Sro, vložka č. 31315/R, obchodná spoločnosť VAŠE REALITY NMnV s.r.o., so sídlom: Odborárska 1381/18, 915 01 Nové Mesto nad Váhom, IČO: 51643812, zapísanou v Obchodnom registri Okresného súdu Trenčín, odd.: Sro, vložka č. 36547/R, (ďalej len „Sprostredkovateľ“).

2. Záujemcom sa rozumie fyzická osoba alebo právnická osoba, ktorá uzavrela so Sprostredkovateľom zmluvu o poskytnutí služby a ktorá má právo na uplatnenie nárokov zo zodpovednosti za vady (ďalej len „Záujemca“).

3. Spotrebiteľom sa rozumie Záujemca (fyzická osoba), ktorý využíva poskytované služby pre osobnú potrebu alebo pre potrebu príslušníkov svojej domácnosti.

4. Službou sa rozumejú služby ponúkané Sprostredkovateľom, a to Služby sprostredkovania predaja/kúpy/prenájmu nehnuteľností a ďalších súvisiacich služieb vrátane poradenstva podľa predmetov podnikania Sprostredkovateľa zapísaných v obchodnom registri (ďalej len „Služba“).

5. Reklamáciou sa rozumie uplatnenie práva zo zodpovednosti za vady poskytnutej služby. Reklamácia je písomné podanie, ktorým Záujemca uplatňuje zodpovednosť voči Sprostredkovateľovi za nekvalitne poskytnuté služby, spôsobené nedodržaním povinností vyplývajúcich pre Sprostredkovateľa zo zmluvy o poskytovaní služieb ale- bo príslušného právneho predpisu (ďalej len „obchodné podmienky“). Reklamovať možno napríklad nedodanie, nedodanie v lehote, nedodanie v dohodnutom množstve prípadne kvalite.

6. Vybavením reklamácie sa rozumie ukončenie reklamačného konania odstránením vady poskytovanej služby, výmenou služby za inú, vrátením ceny účtovanej za poskytnutú službu, vyplatením primeranej zľavy z ceny účtovanej za poskytnutú službu alebo odôvodnené zamietnutie reklamácie.

### **ČLÁNOK III**

#### **ZODPOVEDNOSŤ ZA VADY**

1. Sprostredkovateľ zodpovedá za to, že Služba ponúkaná Záujemcovi bude spĺňať požiadavky na kvalitu ponúkanej Služby v súlade s charakterom ponúkanej Služby, uzavretou zmluvou a príslušnými právnymi predpismi.

2. Poskytovateľ zodpovedá za vady ponúkanej Služby (ako služby, ktorú nie je možné dlhšie užívať a jedná sa o službu rýchlej spotreby) po dobu jej poskytovania Záujemcovi.

3. Ak Sprostredkovateľ ponúka Záujemcovi k Službe bez- odplatne iný tovar/službu, nezodpovedá za prípadné vady tohto tovaru. V prípade, ak si je Sprostredkovateľ vedomý väd tovaru ponúknutého bezodplatne, je povinný Záujemcu pri ponuke takého tovaru na túto skutočnosť upozorniť. Ak má taký tovar vady, je Záujemca oprávnený ho vrátiť, bez nároku na taký nový tovar. Ak Záujemcovi vznikne právo na odstúpenie od zmluvy (vrátenie peňazí), je Záujemca povinný vrátiť Sprostredkovateľovi všetko plnenie z uzatvoreného zmluvného vzťahu (aj tovar získaný bezodplatne v prípade, kedy bol súčasťou predaja tovaru/poskytnutia Služby).

### **ČLÁNOK IV**

## UPLATNENIE REKLAMÁCIE

1. Zájemca je oprávnený uplatniť reklamáciu: - na kvalitu poskytovanej Služby, - na správnosť ceny vyúčtovanej za poskytovanú Službu, ak má dôvodnú pochybnosť, že faktúra za Službu nebola vystavená v súlade so zmluvou.
2. Reklamáciu musí Zájemca uplatniť u Sprostredkovateľa bez zbytočného odkladu po tom, čo zistil vadu poskytovanej Služby alebo nesprávnosť vyúčtovanej sumy, najneskôr však do 30 dní, inak právo na reklamáciu zaniká.
3. Reklamáciu podľa bodu 1 tohto článku môže Zájemca uplatniť: - písomne na adrese Sprostredkovateľa, - osobne v sídle Sprostredkovateľa.
4. Pri uplatnení reklamácie Zájemca vyplní tzv. reklamačný protokol. V reklamačnom protokole Zájemca uvedie svoje identifikačné a kontaktné údaje (adresu bydliska, pobytu, príp. sídla, telefónne číslo, e-mail), presne označí a popíše vadu Služby a spôsob, akým sa vada prejavuje, ako aj časové vymedzenie, kedy podľa Zájemcu došlo k obmedzeniu kvality poskytnutej Služby. V reklamačnom protokole Zájemca ďalej uvedie, ktorý z nárokov zo zodpovednosti za vady si uplatňuje a akým spôsobom žiada prevzatie vybavenej reklamácie (osobné prevzatie, zaslanie poštou), prípadne ďalšie potrebné údaje. V prípade reklamácie správnosti vyúčtovania za poskytnutú Službu musí Užívateľ uviesť aj účtovné obdobie, ktorého sa reklamácia týka, prípadne číslo faktúry.
5. Sprostredkovateľ nezodpovedá za prípadné nesprávne údaje uvedené Zájemcom v ním uplatnenej reklamacii a za nemožnosť doručenia písomností na Zájemcom uvedenú kontaktnú adresu.
6. Reklamačný protokol Zájemca zašle Sprostredkovateľovi spolu s fotokópiou dokladu – zmluvy o poskytovaní Služby preukazujúcou poskytnutie Služby Zájemcovi a to poštou na adresu sídla Sprostredkovateľa alebo ju uplatní osobne v sídle Sprostredkovateľa.
7. Uplatnenie reklamácie na správnosť vyúčtovanej (fakturovanej) ceny za poskytovanú Službu nemá odkladný účinok na zaplatenie úhrady, t.j. nezbavuje Zájemcu povinnosti zaplatiť faktúru v lehote splatnosti.
8. Sprostredkovateľ si vyhradzuje právo neuznať reklamáciu, ak zníženie kvality Služby spôsobili a) okolnosti vylučujúce zodpovednosť, b) neodborné alebo neoprávnené zásahy Zájemcu do poskytovania Služieb (vrátane výslovných pokynov Zájemcu smerujúcich ku konkrétnemu výkonu Služby, nespolupráca Zájemcu pri obstaraní Služby, neplnenie si povinností Zájemcu vyplývajúcich mu zo zmluvy o poskytovaní Služby – Zmluvy o sprostredkovaní predaja nehnuteľností a pod) alebo iných tretích osôb, ktorým Zájemca umožnil vedome alebo nevedome, a to aj svojím nedbanlivostným konaním, takýto zásah alebo c) ak Zájemca uplatnil reklamáciu po uplynutí 30 dní odo dňa, keď vadu alebo nesprávnosť vyúčtovania zistil.
9. Za deň začatia reklamačného konania sa považuje deň, keď Zájemca uplatnil reklamáciu u Sprostredkovateľa, t.j. deň, keď písomná reklamácia je doručená Sprostredkovateľovi v súlade s bodom 6 tohto článku. V prípade, ak uplatnená reklamácia neobsahuje všetky požadované údaje podľa bodu 4 tohto článku, reklamačné konanie začína až dňom doručenia všetkých požadovaných údajov. Ak Zájemca ani na výzvu Sprostredkovateľa nedoplní chýbajúce údaje, reklamácia bude považovaná za neopodstatnenú.

## ČLÁNOK V

### VYBAVENIE REKLAMÁCIE

1. Pri osobnom uplatnení reklamácie vydá zamestnanec Sprostredkovateľa Záujemcovi prijímací protokol, ktorý je potvrdením o prijatí (uplatnení) reklamácie.
2. Pri uplatnení reklamácie poštou doručí Sprostredkovateľ Záujemcovi potvrdenie o prijatí reklamácie na ním uvedenú kontaktnú adresu; ak nie je možné potvrdenie doručiť ihneď, musí sa doručiť bez zbytočného odkladu, najneskôr však spolu s dokladom o vybavení reklamácie; potvrdenie o uplatnení reklamácie sa nemusí doručovať, ak Záujemca má možnosť preukázať uplatnenie reklamácie iným spôsobom.
3. Reklamáciu môže Sprostredkovateľ uznať alebo zamietnuť.
4. Pokiaľ Sprostredkovateľ uzná reklamáciu za oprávnenú, informuje o tom bezodkladne Záujemcu a vykoná na svoje náklady úkony niektorého zo spôsobov vybavenia reklamácie v zmysle čl. VI. tohto Reklamačného poriadku.
5. Pokiaľ Sprostredkovateľ zamietne reklamáciu, informuje o tom bezodkladne Záujemcu a uvedie dôvod zamietnutia.
6. Sprostredkovateľ prešetrí uplatnenú reklamáciu bez zbytočného odkladu po jej uplatnení a rozhodne o spôsobe vybavenia reklamácie. Po určení spôsobu vybavenia reklamácie sa reklamácia vybaví ihneď, v odôvodnených prípadoch možno reklamáciu vybaviť aj neskôr; vybavenie reklamácie však nesmie trvať dlhšie ako 30 dní odo dňa jej uplatnenia.
7. Po uplynutí lehoty na vybavenie reklamácie uvedenej v bode 3 tohto článku má Záujemca právo od zmluvy odstúpiť.
8. O vybavení reklamácie vydá Sprostredkovateľ Záujemcovi výstupný protokol, najneskôr do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie, ktorý je potvrdením o vybavení reklamácie. Spolu s odovzdaním výstupného protokolu Sprostredkovateľ splní aj svoju povinnosť, ktorá mu z reklamácie vyplýva.
9. Sprostredkovateľ je povinný viesť evidenciu o reklamáciách a predložiť ju na požiadanie orgánu dozoru k nazretiu. Evidencia o reklamácii musí obsahovať údaje o dátume uplatnenia reklamácie, dátume a spôsobe vybavenia reklamácie a poradové číslo dokladu o uplatnení reklamácie.

## ČLÁNOK VI

### SPÔSOBY VYBAVENIA REKLAMÁCIE

1. Ak sa na poskytovanej Službe vyskytne vada, ktorú možno odstrániť, má Záujemca právo na jej bezplatné, včasné a riadne odstránenie. Sprostredkovateľ je povinný vadu bez zbytočného odkladu odstrániť. O spôsobe odstránenia vady rozhoduje Sprostredkovateľ. Za odstrániteľné vady sa považujú vady Služieb odstránením ktorých neutrpí kvalita a úžitkové vlastnosti Služby.
2. Užívateľ má právo odstúpiť od uzavretej zmluvy: a) ak ponúkaná Služba vykazuje vadu, ktorú nemožno odstrániť a ktorá bráni tomu, aby sa Služba mohla riadne využívať ako Služba

bez vady, b) ide síce o odstrániteľné vady, avšak Zájemca nemôže pre opätovné vyskytnutie sa vady Službu riadne využívať; za opätovné vyskytnutie sa vady sa považuje stav, ak sa rovnaká vada vyskytne tretíkrát po jej naj- menej dvoch predchádzajúcich odstráneniach, c) ide síce o odstrániteľné vady, avšak Zájemca nemôže pre väčší počet vád Službu riadne využívať; za väčší počet vád sa považujú súčasne najmenej tri rôzne odstrániteľné vady, ktoré bránia riadnemu využívaniu Služby, d) Sprostredkovateľ nevybaví reklamáciu v 30-dňovej lehote (v tomto prípade sa má za to, že ide o neodstrániteľnú vadu).

3. V prípadoch uvedených v bode 2 tohto článku sa môže Sprostredkovateľ so Zájemcom dohodnúť o vybavení reklamácie výmenou reklamovanej Služby za inú.

4. Ak sa na ponúkanej službe objavia iné neodstrániteľné vady (neodstrániteľné vady, pri ktorej možno vec používať), má Zájemca právo na primeranú zľavu z ceny Služby.

5. Pri vybavovaní reklamácie poskytnutím zľavy z účtovanej (fakturovanej) ceny sa prihliadne na charakter vady, dobu jej trvania a možnosť ďalšieho využívania Služby. O výške poskytovanej zľavy rozhoduje konateľ Sprostredkovateľa. c.6. Sprostredkovateľ vybaví reklamáciu a ukončí reklamačné konanie jedným z nasledovných spôsobov: a) odstránením vady poskytovanej služby, b) výmenou Služby za inú po predchádzajúcej dohode so Zájemcom, c) vrátením ceny zaplatenej za poskytovanú službu (pri odstúpení od zmluvy) d) vyplatením primeranej zľavy z ceny poskytovanej Služby, e) odôvodneným zamietnutím reklamácie.

6. V prípade uznania reklamácie týkajúcej sa správnosti vyúčtovanej sumy, Sprostredkovateľ zúčtuje oprávnene reklamovanú cenu za službu v najbližšom zúčtovacom období, prípadne obdobiach až do vrátenia celej oprávnene reklamovanej ceny, prípadne dohodne so Zájemcom predĺženie predplateného obdobia poskytovania Služby. Pokiaľ bola cena účtovaná (fakturovaná) za jednorazovo poskytnutú službu, suma vo výške oprávnene reklamovanej ceny sa Zájemcovi vráti.

## **ČLÁNOK VII**

### **ZÁVEREČNÉ USTANOVENIA**

1. Tento reklamačný poriadok nadobúda platnosť a účinnosť dňom 1. 6. 2018.

2. Sprostredkovateľ si vyhradzuje právo na zmeny a doplnenie tohto reklamačného poriadku bez predchádzajúceho upozornenia.