



# Reklamačný poriadok

## I Všeobecné ustanovenia

1. Tento reklamačný poriadok upravuje postup pri uplatňovaní reklamácie na služby poskytované realitnou kanceláriou RIEŠIME BÝVANIE (ďalej ako **“realitná kancelária”**).
2. Týmto reklamačným poriadkom realitná kancelária informuje klienta o podmienkach a spôsobe reklamácie, vrátane údajov o tom, kde možno reklamáciu uplatniť, o právach klienta podľa § 622 a 623 Občianskeho zákonníka (z. č. 40/1964 Zb.) a o možnosti alternatívneho riešenia sporov.
3. Tento reklamačný poriadok je umiestnený na viditeľnom mieste v prevádzkarni realitnej kancelárie a je zverejnený na internetovej stránke realitnej kancelárie.
4. Realitná kancelária je povinná oboznámiť klienta s obsahom Reklamačného poriadku. To, že bol klient oboznámený s Reklamačným poriadkom potvrdzuje svojim podpisom na zmluve o sprostredkovaní alebo zmluve o spolupráci, resp. inej obdobnej zmluve s realitnou kanceláriou (ďalej ako **“zmluva”**).

## II Vymedzenie pojmov

1. Realitná kancelária je osoba, ktorá pri uzatváraní a plnení zmluvy koná v rámci predmetu svojej podnikateľskej činnosti, alebo osoba konajúca v jej mene alebo na jej účet.
2. Klient je fyzická osoba alebo právnická osoba, ktorá uzavrela s realitnou kanceláriou zmluvu o poskytnutí služby a ktorá má právo na uplatnenie nárokov zo zodpovednosti za vady (ďalej ako **„klient“**).
3. Služba je akákoľvek činnosť alebo výkon, ktorý je ponúkaný klientovi odplatne alebo bezodplatne, najmä sprostredkovanie kúpy, predaja a prenájmu nehnuteľností, poskytovanie realitného poradenstva a ďalších súvisiacich služieb podľa predmetu podnikania realitnej kancelárie zapísaných v obchodnom registri (ďalej ako **“služba”**).
4. Reklamácia je uplatnenie zodpovednosti za vady služby (ďalej ako **“reklamácia”**).
5. Vybavením reklamácie je ukončenie reklamačného konania odstránením vady poskytovanej služby, výmenou služby za inú, vrátením ceny za poskytnutú službu, vyplatením primeranej zľavy z ceny za poskytnutú službu

alebo odôvodnené zamietnutie reklamácie (ďalej ako **“vybavenie reklamácie”**).

## III Zodpovednosť za vady

Realitná kancelária zodpovedá za to, že služba bude poskytovaná klientovi v súlade s Garanciou profesionálnych služieb, ktorá tvorí prílohu tohto Reklamačného poriadku.

Realitná kancelária zodpovedá za vady služby po dobu jej poskytovania klientovi.

## IV Podmienky a spôsob uplatnenia reklamácie

1. Klient je oprávnený reklamovať kvalitu poskytovanej služby.
2. Reklamáciu musí klient uplatniť u realitnej kancelárie bez zbytočného odkladu po tom, čo zistil vadu poskytovanej služby, najneskôr však do 30 dní odo dňa kedy nastala skutočnosť, zakladajúca dôvod reklamácie, inak právo na reklamáciu zaniká.
3. Klient môže uplatniť reklamáciu v prevádzkarni realitnej kancelárie. Určená osoba spíše s klientom reklamačný protokol, kópiu ktorého klient obdrží. O prijatí reklamácie je realitná kancelária povinná vydať klientovi potvrdenie.
4. V reklamačnom protokole klient 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. V reklamačnom protokole klient 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.
5. Realitná kancelária si vyhradzuje právo neuznať reklamáciu, ak zníženie kvality služby spôsobili:
  - a) okolnosti vylučujúce zodpovednosť,
  - b) neposkytnutie súčinnosti klientom pri poskytovaní služby realitnou kanceláriou,
  - c) poskytnutie nepravdivých alebo zavádzajúcich informácií zo strany klienta alebo d) ak klient uplatnil reklamáciu po uplynutí doby uvedenej v bode 2.

## V Vybavenie reklamácie

1. Po prijatí reklamácie je realitná kancelária alebo určená osoba povinná poučiť klienta o jeho právach zo zodpovednosti za vady v zmysle § 622 a 623 Občianskeho zákonníka a článku VI tohto

Reklamačného poriadku. Na základe rozhodnutia klienta, ktoré z týchto práv klient uplatňuje je povinná určiť spôsob vybavenia reklamácie ihneď, v zložitých prípadoch najneskôr do 3 pracovných dní odo dňa uplatnenia reklamácie, v odôvodnených prípadoch najneskôr do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie.

2. 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. Po uplynutí lehoty na vybavenie reklamácie má klient právo od zmluvy odstúpiť alebo právo na výmenu služby za inú.

3. O vybavení reklamácie vydá realitná kancelária klientovi písomný doklad najneskôr do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie.

#### VI Spôsoby vybavenia reklamácie

1. Ak má poskytovaná služba vadu, ktorú možno odstrániť, má klient právo aby bola bezplatne, včas a riadne odstránená. Realitná kancelária je povinná vadu bez zbytočného odkladu odstrániť. O spôsobe odstránenia vady rozhoduje realitná kancelária.

2. Klient môže namiesto odstránenia vady požadovať výmenu služby za inú, ak tým realitnej kancelárii nevzniknú neprimerané náklady vzhľadom na cenu služby alebo závažnosť vady.

3. Realitná kancelária môže vždy namiesto odstránenia vady poskytnúť klientovi nanovo bezvadnú službu, ak to klientovi nespôsobí závažné ťažkosti.

4. Ak ide o vadu, ktorú nemožno odstrániť a ktorá bráni tomu, aby sa služba mohla riadne užívať ako služba bez vady, má klient právo na výmenu služby za inú alebo má právo od zmluvy odstúpiť. Tie isté práva prislúchajú klientovi, ak ide síce o odstrániteľné vady, ak však klient nemôže pre opätovné vyskytnutie sa vady po odstránení (za opätovné vyskytnutie sa vady sa považuje stav, ak sa rovnaká vada vyskytne tretíkrát po jej najmenej dvoch predchádzajúcich odstráneniach) alebo pre väčší počet väd (za väčší počet väd sa považujú súčasne najmenej tri rôzne odstrániteľné vady, ktoré bránia riadnemu využívaniu služby) službu riadne užívať.

5. Ak sa na ponúkanej službe objavia iné neodstrániteľné vady, má klient právo na primeranú zľavu z ceny služby.

Realitná kancelária vybaví reklamáciu a ukončí reklamačné konanie jedným z nasledovných spôsobov: a) odstránením vady poskytovanej služby, b) výmenou služby za inú po predchádzajúcej dohode s klientom, c) vrátením ceny zaplatenej za poskytovanú službu (pri odstúpení od zmluvy), d) vyplatením primeranej zľavy z ceny poskytovanej služby, d) odôvodneným zamietnutím reklamácie.

#### VII Záverečné ustanovenia

1. Tento reklamačný poriadok nadobúda platnosť a účinnosť dňom zverejnenia.

2. Spory medzi realitnou kanceláriou a klientom vyplývajúce zo zmluvy alebo súvisiace si zmluvou možno riešiť v zmysle ustanovení zákona č. 391/2015 Z.z. o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov a o zmene a doplnení niektorých zákonov subjektom alternatívneho riešenia sporov. Subjektom alternatívneho riešenia sporov je Slovenská obchodná inšpekcia okrem sporov vyplývajúcich zo zmlúv o poskytovaní finančných služieb alebo oprávnená právnická osoba zapísaná do zoznamu vedenom Ministerstvom hospodárstva SR (<http://www.economy.gov.sk/obchod/ochrana-spotrebitela/alternativne-riesenie-spotrebitelskych-sporov-1/zoznam-subjektov-alternativneho-riesenia-spotrebitelskych-sporov>).



**MARTIN ČAPO**  
CEO kancelárie Riešime bývanie  
Viceprezident NARCS