



BL Reality, s.r.o.

IČO: 46 568 603, Šintavská 6, 851 05 Bratislava
Zapísaná v OR OS BA – 1, odd. Sro, vl. č. 79571/B
www.blreality.com, info@blreality.com, 0905 989 936

REKLAMAČNÝ PORIADOK

1. Tento reklamačný poriadok upravuje postup realitnej kancelárie **BL Reality, s.r.o.**, IČO: **46568603**, registrovaná v: **OR OS BA – 1**, oddiel: **Sro**, vložka č. **79571/B**, so sídlom: **ul. Šintavská č. 6, 851 05 Bratislava – V**, info@blreality.com, a to v prípade podanej reklamácie zo strany klienta (záujemcu). Tento reklamačný poriadok upravuje podmienky, spôsob, miesto vybavovania reklamácií a tiež vzájomné práva a povinnosti realitnej kancelárie a osoby podávajúcej reklamáciu v rámci reklamačného konania.
2. Realitná kancelária postupuje pri vybavovaní reklamácie v súlade so všeobecne záväznými právnymi predpismi, a to najmä s Občianskym zákonníkom, ďalej so zákonom č. 250/2007 Z.z. o ochrane spotrebiteľa, zákonom 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, zákonom č. 391/2015 Z. z. o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov a pod.
3. Reklamáciu môže podať **iba klient realitnej kancelárie**, t.j. iba taká fyzická alebo právnická osoba, pre ktorú realitná kancelária sprostredkováva predaj, kúpu, alebo nájom nehnuteľnosti, resp. pre ktorú realitná kancelária poskytuje svoje služby. Reklamácia inej osoby bude posudzovaná len ako jej sťažnosť, avšak realitná kancelária bude aj pri takejto sťažnosti postupovať primerane podľa tohto reklamačného poriadku s ohľadom na ochranu práv a oprávnených záujmov jej klienta, obchodného tajomstva, ochrany osobných údajov a pod.
4. Každý klient má právo na realitné služby v bežnej kvalite. Ak teda klient usúdi, že služby poskytované realitnou kanceláriou, alebo jej konkrétnymi realitnými maklérmi sú nevyhovujúce alebo bude mať k vykonávaniu obchodného prípadu iné výhrady, je oprávnený uplatniť tieto svoje výhrady v podobe „reklamácie“. Reklamáciou sa rozumie najmä uplatnenie nároku klienta na preverenie správnosti, vhodnosti, kvality, odbornosti alebo rozsahu poskytovanej služby realitnej kancelárie a/alebo uplatnenie zodpovednosti za vady služieb realitnej kancelárie, nesprávnu fakturáciu a pod. Za reklamáciu sa nepovažuje sťažnosť klienta, ktorá súvisí s neplnením alebo vadným plnením povinností tretej osoby, podnet klienta na zlepšenie služieb realitnej kancelárie alebo iná žiadosť, ktorej predmetom nie sú služby alebo činnosť realitnej kancelárie.
5. Klient môže podať reklamáciu buď **písomne** (doporučeným listom) na adresu sídla realitnej kancelárie, alebo **elektronicky** (e-mailom) na elektronickú adresu realitnej kancelárie. Realitná kancelária je povinná v prípade elektronického podania reklamácie bezodkladne potvrdiť (e-mailom) klientovi prijatie reklamácie. Ak klient chce spísať reklamáciu priamo pred realitným maklérom, alebo zástupcom realitnej kancelárie, môže tak urobiť aj na formulári, ktorý je uvedený v prílohe tohto reklamačného poriadku. Klient môže uplatniť reklamáciu aj v ktorejkoľvek prevádzkarni realitnej kancelárie, v ktorej je prijatie reklamácie možné s ohľadom na poskytované služby, alebo u určenej osoby. Klient má po uplatnení reklamácie právo na kópiu reklamačného formuláru.

6. Klient je povinný **podat' reklamáciu bezodkladne** po zistení, alebo vzniku reklamovanej služby. Klient je tiež povinný predložiť faktúru, resp. aj všetky ďalšie podklady a dokumenty, ktoré súvisia s reklamovanou službou. Klient je tiež povinný úplne a pravdivo opísať reklamované služby a nedostatky, resp. v čom vidí pochybenie realitnej kancelárie pri poskytovaní jej služieb. Klient je tiež povinný k svojim tvrdeniam predložiť aj dôkazy, ak je to možné.
7. Pri uplatnení reklamácie je klient povinný poskytnúť potrebné osobné údaje realitnej kancelárii, ktorá tieto údaje spracováva výlučne na účely reklamácie.
8. Ak klient uplatní reklamáciu, realitná kancelária je povinná poučiť klienta o jeho právach podľa všeobecného predpisu (§ 622 – 623 Občianskeho zákonníka). Na základe rozhodnutia klienta, ktoré z týchto práv klient uplatňuje, je realitná povinná **určiť spôsob vybavenia reklamácie ihneď**, v zložitých prípadoch najneskôr do 3 pracovných dní odo dňa uplatnenia reklamácie, v odôvodnených prípadoch, najmä ak sa vyžaduje zložité technické zhodnotenie stavu výrobku alebo služby, najneskôr do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie. Po určení spôsobu vybavenia reklamácie, realitná kancelária **vybaví reklamáciu ihneď**, v odôvodnených prípadoch možno reklamáciu vybaviť aj neskôr; **vybavenie reklamácie však nesmie trvať dlhšie ako 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie**. Ak reklamáciu nemožno v osobitných, alebo zložitých prípadoch vybaviť ani do 30 dní, realitná kancelária oznámi túto okolnosť klientovi aj s uvedením dodatočnej primeranej lehoty na vybavenie reklamácie. V každom prípade však má klient po uplynutí 30-dňovej lehoty na vybavenie reklamácie **právo od zmluvy odstúpiť** a s predĺžením 30-dňovej lehoty nemusí súhlasiť.
9. Vybavením reklamácie sa rozumie buď jej uznanie, alebo zamietnutie.
10. Realitná kancelária **reklamáciu klienta zamietne**, ak nie je dôvod na reklamáciu. O zamietnutí reklamácie informuje realitná kancelária bezodkladne klienta písomne alebo elektronicky (podľa voľby klienta). Realitná kancelária uvedie klientovi v zamietnutí reklamácie aj dôvod zamietnutia reklamácie.
11. Realitná kancelária **reklamáciu klienta uzná**, ak tu je dôvod na reklamáciu. O uznaní reklamácie informuje realitná kancelária bezodkladne klienta písomne alebo elektronicky (podľa voľby klienta). Realitná kancelária vydá klientovi v uznaní reklamácie doklad o vybavení reklamácie. Realitná kancelária je zároveň povinná bezodkladne na svoje náklady vykonať nápravu vyplývajúcu z uznanej reklamácie (ak je to možné), alebo vykonať iné vhodné opatrenia. Ak je reklamácia uznaná a:
 - a) ak ide o reklamovanú vadu službu, ktorú možno odstrániť, má klient právo, aby bola bezplatne, včas a riadne odstránená. Realitná kancelária je povinná vadu služby bez zbytočného odkladu odstrániť.
 - b) ak ide o vadu služby, ktorú nemožno odstrániť a ktorá bráni tomu, aby sa služba mohla riadne užívať ako služba bez vady, má klient právo od zmluvy odstúpiť. To isté právo prislúcha klientovi, ak ide síce o odstrániteľné vady, ak však klient nemôže pre opätovné vyskytnutie sa vady alebo pre väčší počet službu vec riadne užívať.
 - c) ak ide o iné neodstrániteľné vady (t.j. ktoré nebránia riadne užívaniu služby), má klient právo na primeranú zľavu z ceny služby.

Realitná kancelária poučuje klienta, že tu uvedené spôsoby riešenia reklamácie vyplývajú z ust. § 622 a § 623 Občianskeho zákonníka. Práva a povinnosti spotrebiteľa súvisiace s uplatnením a vybavením reklamácie upravuje § 18 a nasl. zákona č. 250/2007 Z.z. o ochrane spotrebiteľa.
12. V prípade uznania reklamácie, môže realitná kancelária so súhlasom klienta **poskytnúť realitnú službu nanovo** namiesto riešení uvedených v bode 11.
13. Vybavením reklamácie nie je dotknuté právo klienta na prípadnú náhradu škody.
14. Realitná kancelária znáša náklady spojené s vybavovaním reklamácie. Týmto nie je dotknutý nárok realitnej kancelárie na náhradu preukázateľne vynaložených nákladov súvisiacich s vybavovaním neoprávnenej reklamácie.
15. Realitná kancelária týmto informuje klientov (spotrebiteľov), ktorí uzavreli sprostredkovateľskú

zmluvu na diaľku (napr. cez internet), alebo mimo prevádzkových priestorov realitnej kancelárie, že akékoľvek svoje práva a nároky si môžu voči realitnej kancelárii uplatňovať aj v rámci **alternatívneho riešenia spotrebiteľských sporov (on-line)**. Rovnako aj nároky realitnej kancelárie voči klientom (spotrebiteľom) môžu byť uplatnené prostredníctvom alternatívneho riešenia spotrebiteľských sporov. Príslušným subjektom na alternatívne riešenie spotrebiteľských sporov s predávajúcim (realitnou kanceláriou) je Slovenská obchodná inšpekcia alebo iná príslušná oprávnená právnická osoba zapísaná v zozname subjektov alternatívneho riešenia spotrebiteľských sporov vedenom Ministerstvom hospodárska Slovenskej republiky (zoznam je dostupný na internetovej stránke www.mhsr.sk/zoznam-subjektov-alternativneho-riesenia-spotrebiteľských-sporov); klient má právo voľby, na ktorý z uvedených subjektov alternatívneho riešenia spotrebiteľských sporov sa obráti. On-line riešenie sporu zabezpečuje aj Európska komisia a slovenské kontaktné miesto riešenia sporov on-line (RSO) je na stránke http://ec.europa.eu/consumers/odr/index_en.htm. Alternatívne riešenie sporov sa týka len sporu medzi spotrebiteľom (klientom) a realitnou kanceláriou, ktorého hodnota presahuje 20,-- eur, vyplývajúceho zo spotrebiteľskej zmluvy uzatvorenej na diaľku. Využitie alternatívneho riešenia spotrebiteľských sporov šetrí peniaze a čas, keďže sťažnosť bude vybavená do 90 dní, cez internet a bez značných finančných výdavkov (do 5,-- eur s DPH). V prípade akýchkoľvek problémov môže zákazník kontaktovať prevádzkovateľa aj e-mailom.

16. Realitná kancelária poučuje klientov, že **orgánom dozoru v oblasti predaja, predaja cez internet a spotrebiteľských práv je: Inšpektorát SOI pre Bratislavský kraj**, ul. Prievozská č. 32, P.O. Box 5, 820 07 Bratislava – 27, odbor technickej kontroly výrobkov a ochrany spotrebiteľa, tel. č.: (+421) 02/ 58272 172; 02/58272 104, fax č.: 02/ 58272 170, e-mail: ba@soi.sk. V prípade nespokojnosti klienta s vybavením reklamácie sa teda môže klient obrátiť na Slovenskú obchodnú inšpekciu, prípadne aj na príslušný súd.
17. Tento reklamačný poriadok nadobúda **platnosť aj účinnosť dňom 25.05.2018**. Realitná kancelária je oprávnená z dôvodu zmien vo svojej obchodnej politike alebo zmien právnych predpisov na území SR, alebo na základe vývoja právneho alebo podnikateľského prostredia, alebo v záujme bezpečného fungovania informačného systému, alebo minimalizácie rizika, tento reklamačný poriadok kedykoľvek meniť, alebo dopĺňať.
18. **Prílohou** tohto reklamačného poriadku je reklamačný formulár (príloha č. 1) a výňatky z právnych predpisov (príloha č. 2).

PRÍLOHA č. 1 K REKLAMAČNÉMU PORIADKU REALITNEJ KANCELÁRIE
REKLAMAČNÝ FORMULÁR - VZOR

*Tento reklamačný formulár prosím zasielajte výhradne na uvedenú adresu: **BL Reality, s.r.o., IČO: 46568603, so sídlom: ul. Šintavská č. 6, 851 05 Bratislava – V, alebo na e-mail: info@blreality.com***

ČASŤ A: REKLAMÁCIA KLIENTA (vyplňa klient):

1.	Komu:	BL Reality, s.r.o., IČO: 46568603, so sídlom: ul. Šintavská č. 6, 851 05 Bratislava – V, info@blreality.com - ako realitná kancelária poskytujúca realitné služby klientovi.	
2.	Meno a priezvisko klienta:		
3.	Adresa trvalého bydliska klienta :		
4.	Korešpondenčná adresa klienta:	Iba ak je iná ako adresa trvalého bydliska	
5.	Kontakt na klienta:	Telefón:	E-mail:
6.	Dátum uzatvorenia sprostredkovateľskej zmluvy medzi klientom a realitnou kanceláriou (ak nebola taká zmluva uzatvorená písomne, tak dátum prvého kontaktu s realitnou kanceláriou – ak ten nie je známy, tak netreba vyplniť):		
7.	Meno a priezvisko realitného makléra, ktorý Vám poskytoval realitné služby (iba ak viete uviesť):		
8.	Predmetom sprostredkovateľskej zmluvy bol: <input type="checkbox"/> predaj nehnuteľnosti <input type="checkbox"/> kúpa nehnuteľnosti <input type="checkbox"/> ponuka nájmu <input type="checkbox"/> hľadanie nájmu <input type="checkbox"/> iné:		
9.	Bližší popis (napr. špecifikácia nehnuteľnosti):		
10.	Dôvod reklamácie (uved'te prosím informácie ako popis a vysvetlenie situácie a informácie, týkajúce sa sťažnosti klienta):		

11.	Na základe vyššie uvedeného a na základe poučenia:		
	<input type="checkbox"/> požadujem odstránenie vady <input type="checkbox"/> odstupujem od sprostredkovateľskej zmluvy <input type="checkbox"/> chcem primeranú zľavu <input type="checkbox"/> chcem náhradu škody <input type="checkbox"/> súhlasím s poskytnutím náhradnej realitnej služby <input type="checkbox"/> iné:		
12.	Ako klient súhlasím s e-mailovou komunikáciou na vybavenie reklamácie:, <input type="checkbox"/> súhlasím <input type="checkbox"/> nesúhlasím a žiadam písomné vyrozumienie		
13.	Miesto podpisu:	Dátum podpisu:	Podpis klienta:
14.	Prílohy:		

ČASŤ B: VYJADRENIE REALITNEJ KANCELÁRIE K REKLAMÁCIÍ

1.	Dátum prijatia (doručenia reklamácie):	Interné číslo reklamácie:
2.	Reklamáciu: <input type="checkbox"/> uznávame <input type="checkbox"/> zamietame <input type="checkbox"/> iné:	
3.	Dôvody (uznania / zamietnutia):	
4.	Dátum a spôsob oznámenia klientovi o vybavení reklamácie:	
5.	Meno a priezvisko zodpovedného pracovníka, ktorý reklamáciu vybavil:	
6.	Podpis zodpovedného pracovníka, ktorý reklamáciu vybavil:	

ČASŤ C: VYBAVENIE REKLAMÁCIE A VYJADRENIE KLIENTA

1.	Dátum vybavenia reklamácie:		
2.	Meno a priezvisko zodpovedného pracovníka, ktorý reklamáciu vybavil:		
3.	Podpis zodpovedného pracovníka, ktorý reklamáciu vybavil:		
4.	Vyjadrenie klienta: <input type="checkbox"/> súhlasím s vybavením reklamácie <input type="checkbox"/> nesúhlasím s vybavením reklamácie, dôvody:		
5.	Miesto podpisu:	Dátum podpisu:	Podpis klienta:

PRÍLOHA č. 2 K REKLAMAČNÉMU PORIADKU REALITNEJ KANCELÁRIE
(VÝŇATKY Z PRÁVNÝCH PREDPISOV)

Výňatok z Občianskeho zákonníka (zákon č. 40/1964 Zb.):

§ 622

(1) Ak ide o vadu, ktorú možno odstrániť, má kupujúci právo, aby bola bezplatne, včas a riadne odstránená. Predávajúci je povinný vadu bez zbytočného odkladu odstrániť.

(2) Kupujúci môže namiesto odstránenia vady požadovať výmenu veci, alebo ak sa vada týka len súčasti veci, výmenu súčasti, ak tým predávajúcemu nevzniknú neprimerané náklady vzhľadom na cenu tovaru alebo závažnosť vady.

(3) Predávajúci môže vždy namiesto odstránenia vady vymeniť vadnú vec za bezvadnú, ak to kupujúcemu nespôsobí závažné ťažkosti.

§ 623

(1) Ak ide o vadu, ktorú nemožno odstrániť a ktorá bráni tomu, aby sa vec mohla riadne užívať ako vec bez vady, má kupujúci právo na výmenu veci alebo má právo od zmluvy odstúpiť. Tie isté práva prislúchajú kupujúcemu, ak ide síce o odstrániteľné vady, ak však kupujúci nemôže pre opätovné vyskytnutie sa vady po oprave alebo pre väčší počet väd vec riadne užívať.

(2) Ak ide o iné neodstrániteľné vady, má kupujúci právo na primeranú zľavu z ceny veci.

§ 624

Ak vec predávaná za nižšiu cenu alebo použitá vec má vadu, za ktorú predávajúci zodpovedá, má kupujúci namiesto práva na výmenu veci právo na primeranú zľavu.

§ 625

Práva zo zodpovednosti za vady sa uplatňujú u predávajúceho, u ktorého bola vec kúpená. Ak je však v záručnom liste uvedený iný podnikateľ určený na opravu, ktorý je v mieste predávajúceho alebo v mieste pre kupujúceho bližšom, uplatní kupujúci právo na opravu u podnikateľa určeného na vykonanie záručnej opravy. Podnikateľ určený na opravu je povinný opravu vykonať v lehote dohodnutej pri predaji veci medzi predávajúcim a kupujúcim.

Výňatok zo zákona č. 250/2007 Z.z. o ochrane spotrebiteľa:

§ 18

(1) Predávajúci je povinný spotrebiteľa riadne informovať o podmienkach a spôsobe reklamácie vrátane údajov o tom, kde možno reklamáciu uplatniť, a o vykonávaní záručných opráv. Reklamačný poriadok musí byť na viditeľnom mieste dostupnom spotrebiteľovi.

(2) Spotrebiteľ môže uplatniť reklamáciu v ktorejkoľvek prevádzkarni predávajúceho, v ktorej je prijatie reklamácie možné s ohľadom na predávané výrobky alebo poskytované služby, alebo u určenej osoby. Určená osoba môže reklamáciu vybaviť iba odovzdaním opraveného výrobku, inak reklamáciu postúpi predávajúcemu na vybavenie.

(3) V prevádzkarni a u určenej osoby podľa odseku 2 musí byť počas prevádzkovej doby prítomný zamestnanec poverený vybavovať reklamácie. Pri skupinových zájazdoch musí predávajúci zabezpečiť v mieste zájazdu nepretržitú prítomnosť poverenej osoby oprávnenej vybavovať reklamácie po celý čas zájazdu.

(4) Ak spotrebiteľ uplatní reklamáciu, predávajúci alebo ním poverený zamestnanec alebo určená osoba je povinný poučiť spotrebiteľa o jeho právach podľa všeobecného predpisu; na základe rozhodnutia spotrebiteľa, ktoré z týchto práv spotrebiteľ uplatňuje, je

povinný určiť spôsob vybavenia reklamácie podľa § 2 písm. m) ihneď, v zložitých prípadoch najneskôr do 3 pracovných dní odo dňa uplatnenia reklamácie, v odôvodnených prípadoch, najmä ak sa vyžaduje zložitá technická zhodnotenie stavu výrobku alebo služby, najneskôr do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie. Po určení spôsobu vybavenia reklamácie sa reklámia vybaví ihneď, v odôvodnených prípadoch možno reklamáciu vybaviť aj neskôr; vybavenie reklamácie však nesmie trvať dlhšie ako 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie. Po uplynutí lehoty na vybavenie reklamácie má spotrebiteľ právo od zmluvy odstúpiť alebo má právo na výmenu výrobku za nový výrobok.

(5) Predávajúci je povinný na požiadanie orgánu dozoru preukázať kópiu potvrdenia o prijatí reklamácie, dôvody, pre ktoré nie je možné rozhodnúť o spôsobe vybavenia reklamácie ihneď a pre ktoré nie je reklamáciu možné vybaviť ihneď po určení spôsobu vybavenia reklamácie, zaslanie alebo výsledky odborného posúdenia a kópiu dokladu o vybavení reklamácie.

(6) Ak spotrebiteľ reklamáciu výrobku uplatnil počas prvých 12 mesiacov od kúpy, môže predávajúci vybaviť reklamáciu zamietnutím len na základe odborného posúdenia; bez ohľadu na výsledok odborného posúdenia nemožno od spotrebiteľa vyžadovať úhradu nákladov na odborné posúdenie ani iné náklady súvisiace s odborným posúdením. Predávajúci je povinný poskytnúť spotrebiteľovi kópiu odborného posúdenia odôvodňujúceho zamietnutie reklamácie najneskôr do 14 dní odo dňa vybavenia reklamácie. Tým nie je dotknutá povinnosť predávajúceho podľa odseku 9.

(7) Ak spotrebiteľ reklamáciu výrobku uplatnil po 12 mesiacoch od kúpy a predávajúci ju zamietol, osoba, ktorá reklamáciu vybavila, je povinná v doklade o vybavení reklamácie uviesť, komu môže spotrebiteľ zaslať výrobok na odborné posúdenie. Ak je výrobok zaslaný na odborné posúdenie určenej osobe, náklady odborného posúdenia, ako aj všetky ostatné s tým súvisiace účelne vynaložené náklady znáša predávajúci bez ohľadu na výsledok odborného posúdenia. Ak spotrebiteľ odborným posúdením preukáže zodpovednosť predávajúceho za vadu, môže reklamáciu uplatniť znova; počas vykonávania odborného posúdenia záručná doba neplynie. Predávajúci je povinný spotrebiteľovi uhradiť do 14 dní odo dňa znova uplatnenia reklamácie všetky náklady vynaložené na odborné posúdenie, ako aj všetky s tým súvisiace účelne vynaložené náklady. Znova uplatnenú reklamáciu nemožno zamietnuť.

(8) Predávajúci je povinný pri uplatnení reklamácie vydať spotrebiteľovi potvrdenie. Ak je reklámia uplatnená prostredníctvom prostriedkov diaľkovej komunikácie, predávajúci je povinný potvrdenie o uplatnení reklamácie doručiť spotrebiteľovi ihneď; 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 spotrebiteľ má možnosť preukázať uplatnenie reklamácie iným spôsobom.

(9) Predávajúci je povinný o vybavení reklamácie vydať písomný doklad najneskôr do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie.

(10) Predávajúci je povinný viesť evidenciu o reklamáciách a predložiť ju na požiadanie orgánu dozoru na nazretie. Evidencia o reklamácii musí obsahovať údaje o dátume uplatnenia reklamácie, dátume a spôsobe vybavenia reklamácie a poradové číslo dokladu o uplatnení reklamácie.

(11) Povinnosti uvedené v odsekoch 4 až 9 sa vzťahujú aj na určenú osobu, v odôvodnených prípadoch môže reklamáciu prijatú určenou osobou alebo osobou splnomocnenou predávajúcim na prijatie reklamácie vybaviť predávajúci. Plynutie lehôt na vybavenie reklamácie tým nie je dotknuté.

(12) Ustanovenia uvedené v odsekoch 4 až 10 sa použijú na vybavenie reklamácií, ak osobitný predpis neustanovuje inak.

(13) Vybavením reklamácie nie je dotknuté právo spotrebiteľa na náhradu škody podľa osobitného predpisu.