



## **BL Reality, s.r.o.**

IČO: 46 568 603, Šintavská 6, 851 05 Bratislava  
Zapísaná v OR MS BA – 3, odd. Sro, vl. č. 79571/B  
[www.blreality.com](http://www.blreality.com), [info@blreality.com](mailto:info@blreality.com), 0905 989 936

# REKLAMAČNÝ PORIADOK

1. Tento reklamačný poriadok upravuje:
  - a) postup realitnej kancelárie BL Reality, s.r.o., IČO: 46568603, registrovaná v: OR MS BA – 3, oddiel: Sro, vložka č. 79571/B, so sídlom: ul. Šintavská č. 6, 851 05 Bratislava – V, [info@blreality.com](mailto:info@blreality.com), v prípade vytknutia vady,
  - b) podmienky, spôsob a miesto vybavovania vytknutých vád,
  - c) 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.
3. Vytknúť vadu môže iba klient realitnej kancelárie, t.j. osoba, pre ktorú realitná kancelária poskytla realitnú službu (najmä sprostredkovanie predaja, kúpy, alebo nájmy nehnuteľnosti). Reklamácia inej osoby bude posudzovaná len ako jej sťažnosť, avšak realitná kancelária bude aj pri takejto reklamacii (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, aby boli poskytnuté riadne a včas. 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“ a tieto vady môže vytknúť. Vytknutím vady 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 vytknutie vady 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. Realitné služby poskytované zo strany realitnej kancelárie musia mať výslovne vymienené alebo obvyklé vlastnosti tak, ako to vyžaduje povaha a účel realitných služieb, resp. tak, ako sa strany dojednali. Služba musí byť v súlade s dohodnutými požiadavkami (§ 616 OZ) a všeobecnými požiadavkami (§ 617 OZ). Realitná služba má vady, ak nie je v súlade s požiadavkami alebo ak jej poskytnutie znemožňuje alebo obmedzuje práva tretej osoby vrátane práv duševného vlastníctva. Realitná služba nemusí byť v súlade so všeobecnými požiadavkami, ak realitná kancelária pri uzavretí zmluvy výslovne oboznámila klienta, že určitá realitná služba nezodpovedá všeobecným požiadavkám, a klient s nesúladom výslovne a osobitne súhlasil. Realitné služby nesmú mať ani právne vady.
6. Realitná služba je v súlade s dohodnutými požiadavkami, ak najmä:
  - a) zodpovedá opisu, druhu, množstvu a kvalite vymedzeným v zmluve,
  - b) je vhodná na konkrétny účel, s ktorým klient oboznámil realitnú kanceláriu najneskôr pri uzavretí zmluvy a s ktorým realitná kancelária súhlasila,

- c) vyznačuje sa v zmluve vymedzenou schopnosťou plniť funkcie s ohľadom na svoj účel,
  - d) vyznačuje sa ďalšími vlastnosťami vymedzenými v zmluve,
  - e) je dodaná so všetkými službami vymedzeným v zmluve,
7. Realitná služba je v súlade so všeobecnými požiadavkami, ak:
- a) je vhodná na všetky účely, na ktoré sa realitná služba rovnakého druhu bežne používa s prihliadnutím najmä na právne predpisy a pod.
  - b) zodpovedá opisu alebo modelu, ktoré realitná kancelária sprístupnila klientovi pred uzavretím zmluvy,
  - c) je dodaná v množstve, kvalite a s vlastnosťami, aké sú bežné pre služby rovnakého druhu a aké môže klient dôvodne očakávať vzhľadom na povahu služby a s prihliadnutím na akékoľvek verejné vyhlásenie realitnej kancelárie alebo inej osoby v rovnakom dodávateľskom reťazci alebo v ich mene, a to najmä pri propagácii služby alebo na jej označení.
8. Realitná kancelária nie je viazaná verejným vyhlásením podľa bodu 7 písm. c), ak si z opodstatneného dôvodu nebola vedomá ani nemohla byť vedomá verejného vyhlásenia, do času uzavretia zmluvy bolo verejné vyhlásenie opravené rovnakým alebo porovnateľným spôsobom, akým bolo vyhlásené, alebo rozhodnutie klienta uzavrieť zmluvu nemohlo byť verejným vyhlásením ovplyvnené; dôkazné bremeno o týchto skutočnostiach nesie realitná kancelária.
9. Realitná kancelária zodpovedá za akúkoľvek vadu, ktorú má služba v čase jej poskytovania a ktorá sa prejaví do dvoch rokov od poskytnutia služby. Klient môže uplatňovať práva zo zodpovednosti za vady, len ak vytkol vadu do dvoch mesiacov od zistenia vady, najneskôr však do 2 rokov od poskytnutia realitnej služby. Realitná kancelária odporúča vytknúť vady bezodkladne po ich zistení, alebo vzniku vadnej služby, aby sa tým minimalizovali prípadné škody.
10. Ak sa vada prejaví do uplynutia doby podľa bodu 9, predpokladá sa, že ide o vadu, ktorú mala služba už v čase poskytnutia. To neplatí, ak sa preukáže opak alebo ak je tento predpoklad nezlučiteľný s povahou služby alebo vady.
11. Ak ide o zjavné vady, nemožno uplatňovať nárok zo zodpovednosti za vady, ibaže realitná kancelária výslovne ubezpečila, že realitná služba je bez akýchkoľvek väd.
12. Klient môže uplatňovať nárok zo zodpovednosti za vady na súde len vtedy, ak vytkol vady bez zbytočného odkladu po tom, čo mal možnosť službu spotrebovať.
13. Čas od vytknutia vady až do vykonania nápravy sa do záručnej doby nepočíta. Realitná kancelária je povinná vydať klientovi potvrdenie o tom, kedy právo uplatnil, ako aj o vykonaní nápravy a čase jej trvania.
14. Vadu možno vytknúť v ktorejkoľvek prevádzkarni realitnej kancelárie, u inej osoby, o ktorej realitná kancelária oboznámila klienta pred uzavretím zmluvy alebo pred odoslaním objednávky, alebo prostriedkami diaľkovej komunikácie na adrese sídla alebo miesta podnikania realitnej kancelárie alebo na inej adrese, o ktorej realitná kancelária oboznámila klienta pri uzavretí zmluvy alebo po uzavretí zmluvy.
15. Ak klient vytkol vadu poštovou zásielkou, ktorú realitná kancelária odoprela prijať, zásielka sa považuje za doručení v deň odopretia.
16. Ak pred uzavretím zmluvy alebo, ak sa zmluva uzatvára na základe objednávky klienta, pred odoslaním objednávky, realitná kancelária oboznámila klienta, že vady možno vytknúť aj u inej osoby, konanie alebo opomenutie tejto osoby sa na účely zodpovednosti za vady považuje za konanie alebo opomenutie realitnej kancelárie.
17. Klient môže vytknúť vadu buď písomne (realitná kancelária odporúča doporučeným listom) na adresu sídla realitnej kancelárie, alebo elektronicky (e-mailom) na elektronickú adresu realitnej kancelárie. Ak klient chce spísať vytknutie vady priamo pred realitným maklérom, alebo zástupcom realitnej kancelárie, môže tak urobiť aj na formulári, ktorý je uvedený v prílohe tohto reklamačného poriadku. Klient má po uplatnení reklamácie právo na kópiu reklamačného formuláru.

18. Realitná kancelária odporúča klientovi predložiť faktúru, potvrdenie o platbe, resp. aj všetky ďalšie podklady a dokumenty, ktoré súvisia s vytknutou vadou. Realitná kancelária odporúča klientovi úplne a pravdivo opísať služby a nedostatky, resp. v čom vidí pochybenie realitnej kancelárie pri poskytovaní jej služieb.
19. Realitná kancelária poskytne klientovi písomné potvrdenie o vytknutí vady bezodkladne po vytknutí vady klientom. Realitná kancelária v potvrdení o vytknutí vady uvedie lehotu, v ktorej vadu odstráni. Lehota oznámená podľa predchádzajúcej vety nesmie byť dlhšia ako 30 dní odo dňa vytknutia vady, ak dlhšia lehota nie je odôvodnená objektívnym dôvodom, ktorý realitná kancelária nemôže ovplyvniť.
20. Ak realitná kancelária odmietne zodpovednosť za vady, dôvody odmietnutia písomne oznámi klientovi. Ak klient znaleckým posudkom alebo odborným stanoviskom vydaným akreditovanou osobou, autorizovanou osobou alebo notifikovanou osobou preukáže zodpovednosť realitnej kancelárie za vadu, môže vytknúť vadu opakovane a realitná kancelária nemôže odmietnuť zodpovednosť za vadu.
21. Ak realitná kancelária zodpovedá za vadu poskytnutej služby, klient má voči nej právo na odstránenie vady nápravou služby alebo poskytnutím náhradnej služby, právo na primeranú zľavu z odmeny alebo právo od zmluvy odstúpiť – a to podľa nižšie uvedených bodov.
22. Ak ide o vadu, ktorú možno odstrániť, môže klient požadovať jej bezplatné odstránenie. Realitná kancelária vadu odstráni v primeranej lehote. Primeranou lehotou sa rozumie najkratší čas, ktorý realitná kancelária potrebuje na posúdenie vady a na nápravu alebo poskytnutie náhradnej služby s prihliadnutím na povahu služby a povahu a závažnosť vady.
23. Klient má právo zvoliť si odstránenie vady poskytnutím náhradnej služby alebo nápravou služby. Klient si nemôže zvoliť spôsob odstránenia vady, ktorý nie je možný alebo ktorý by v porovnaní s druhým spôsobom odstránenia vady spôsobil realitnej kancelárii neprimerané náklady s ohľadom na všetky okolnosti, najmä na hodnotu, ktorú by mala služba bez vady, na závažnosť vady a na skutočnosť, či by druhý spôsob odstránenia vady spôsobil klientovi značné ťažkosti.
24. Realitná kancelária môže odmietnuť odstránenie vady, ak náprava služby ani poskytnutie náhradnej služby nie sú možné alebo ak by si vyžadovali neprimerané náklady s ohľadom na všetky okolnosti vrátane okolností podľa bodu 23.
25. Realitná kancelária napraví službu alebo poskytne náhradnú službu v primeranej lehote po tom, čo klient vytkol vadu, bezplatne, na vlastné náklady a bez spôsobenia závažných ťažkostí klientovi s ohľadom na povahu služby a účel, na ktorý klient službu požadoval.
26. Realitná kancelária dodá napravenú službu alebo poskytne náhradnú službu klientovi na vlastné náklady.
27. Realitná kancelária rovnako zodpovedá aj za vady náhradnej služby.
28. Ak ide o neodstrániteľnú vadu, ktorá bráni tomu, aby sa služba mohla riadne užívať ako služba bez vady, má klient právo od sprostredkovateľskej zmluvy / zmluvy o sprostredkovaní odstúpiť. To isté právo má klient pri odstrániteľných vadách, ak pre opätovné vyskytnutie sa vady po náprave alebo pre väčší počet väd nemôže službu riadne spotrebovať.
29. Ak ide o neodstrániteľnú vadu, ktorá nebráni riadnemu spotrebovaniu služby, má klient právo na primeranú zľavu z odmeny.
30. Klient má právo odstúpiť od sprostredkovateľskej zmluvy / zmluvy o sprostredkovaní aj vtedy, ak ho realitná kancelária výslovne ubezpečila, že služba má určité vlastnosti, najmä vlastnosti vymienené klientom, alebo že služba nemá žiadne vady, a toto ubezpečenie sa ukáže nepravdivým.
31. Klient má právo na primeranú zľavu z odmeny alebo môže odstúpiť od zmluvy aj bez poskytnutia dodatočnej primeranej lehoty, ak
  - a) realitná kancelária službu nenapravila a ani neposkytla náhradnú službu,
  - b) realitná kancelária odmietla odstrániť vadu
  - c) služba má rovnakú vadu napriek náprave služby alebo poskytnutiu náhradnej služby,

- d) vada je takej závažnej povahy, že odôvodňuje okamžitú zľavu z odmeny alebo odstúpenie od zmluvy, alebo
- e) realitná kancelária vyhlásila alebo je z okolností zrejmé, že vadu neodstráni v primeranej lehote alebo bez spôsobenia závažných ťažkostí pre klienta.
32. Pri posudzovaní práva klienta na zľavu z odmeny alebo odstúpenie od zmluvy podľa bodu 31 ods. písm. d) a e) sa zohľadnia všetky okolnosti, najmä druh a hodnota služby, povaha a závažnosť vady a možnosť od klienta objektívne žiadať, aby dôveroval v schopnosť realitnej kancelárie odstrániť vadu.
33. Zľava z odmeny musí byť primeraná rozdielu hodnoty poskytnutej služby a hodnoty, ktorú by služba mala, ak by bola bez väd.
34. Klient nemôže odstúpiť od zmluvy, ak sa klient spolupodieľal na vzniku vady alebo ak je vada zanedbateľná. Dôkazné bremeno, že sa klient spolupodieľal na vzniku vady a že vada je zanedbateľná, nesie realitná kancelária.
35. Ak sa zmluva týka poskytnutia viacerých služieb, klient môže od nej odstúpiť len vo vzťahu k vadnej službe. Vo vzťahu k ostatným službám môže odstúpiť od zmluvy, len ak nemožno dôvodne očakávať, že bude mať záujem využívať ostatné služby bez vadnej služby.
36. Realitná kancelária po odstúpení od zmluvy vráti klientovi odmenu najneskôr do 14 dní odo dňa platného odstúpenia od zmluvy.
37. Realitná kancelária vráti odmenu klientovi alebo mu vyplatí zľavu z odmeny rovnakým spôsobom, aký použil klient pri zaplatení odmeny, ak klient výslovne nesúhlasí s iným spôsobom úhrady. Všetky náklady spojené s úhradou znáša realitná kancelária.
38. Klient má voči realitnej kancelárii právo na náhradu účelne vynaložených nákladov, ktoré mu vznikli v súvislosti s vytknutím vady, za ktorú zodpovedá realitná kancelária, a uplatnením práv zo zodpovednosti za vadu. Klient musí toto právo uplatniť u realitnej kancelárie najneskôr do dvoch mesiacov od nápravy alebo poskytnutia náhradnej služby, vyplatenia zľavy z odmeny alebo vrátenia odmeny po odstúpení od zmluvy, inak právo zanikne.
39. Klient môže odoprieť zaplatiť odmenu alebo jej časť, kým si realitná kancelária nespĺní povinnosti, ktoré mu vyplývajú zo zodpovednosti za vady, ibaže klient je v čase vytknutia vady v omeškaní so zaplatením odmeny alebo jej časti. Klient zaplatí odmenu bez zbytočného odkladu po splnení povinností realitnou kanceláriou.
40. Realitná kancelária neposkytuje širšiu spotrebiteľskú záruku klientom.
41. Realitná kancelária poučuje klienta, že klient má právo podať realitnej kancelárii žiadosť o nápravu, ak medzi klientom a realitnou kanceláriou vznikne spor z uplatnenia práv zo zodpovednosti za vady alebo ak sa klient domnieva, že realitná kancelária porušila iné práva klienta. Klient má právo podať návrh na začatie alternatívneho riešenia sporu podľa ustanovenia § 11 a nasl. zákona č. 391/2015 Z. z. o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov a o zmene a doplnení niektorých zákonov, a to subjektu alternatívneho riešenia sporov, ak realitná kancelária na takúto žiadosť odpovedala zamietavo alebo na ňu neodpovedala do 30 dní odo dňa jej odoslania. Príslušným subjektom na alternatívne riešenie spotrebiteľských sporov s realitnou kanceláriou je Slovenská obchodná inšpekcia alebo iná príslušná oprávnená právnická osoba zapísaná v zozname subjektov alternatívneho riešenia sporov vedenom Ministerstvom hospodárstva Slovenskej republiky (zoznam je dostupný na stránke <http://www.mhsr.sk>); klient má právo voľby, na ktorý z uvedených subjektov alternatívneho riešenia spotrebiteľských sporov sa obráti. Klient môže na podanie návrhu na alternatívne riešenie svojho sporu využiť platformu pre riešenie sporov on-line, ktorá je dostupná na webovej stránke <http://ec.europa.eu/consumers/odr/>.
42. Realitná kancelária poučuje klientov, že orgánom dozoru v oblasti predaja, predaja cez internet a spotrebiteľských práv je: Inšpektorát SOI pre Bratislavský kraj, ul. Prievozska 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](mailto:ba@soi.sk). V prípade nespokojnosti

klienta s vybavením vytknutia vady sa teda môže klient obrátiť na Slovenskú obchodnú inšpekciu, prípadne aj na príslušný súd.

43. Tento reklamačný poriadok nadobúda platnosť aj účinnosť dňom 01.07.2024. 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.
44. Prílohou tohto reklamačného poriadku je reklamačný formulár.

**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 (vypĺňa klient):**

1.	Komu:	<b>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.</b>	
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, atď):		
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 vyrozumenie		
13.	Miesto podpisu:	Dátum podpisu:	Podpis klienta:
14.	Prílohy:		

### ČASŤ B: VYJADRENIE REALITNEJ KANCELÁRIE K REKLAMÁCII

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.	Dátum podpisu zodpovedného pracovníka, ktorý reklamáciu vybavil:	
7.	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:  Pečiatka:		
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: