

# REKLAMAČNÝ PORIADOK

## PREAMBULA

1. Reklamačný poriadok účelne upresňuje postup Zákazníka a Sprostredkovateľa v prípade, že napriek všetkému úsilíu Sprostredkovateľa o zachovanie vysokej kvality ponúkaných služieb, vznikne na strane Zákazníka 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 spoločnosťou Winners Reality s.r.o., so sídlom: Mlynské Nivy 73, 821 05 Bratislava, IČO: 47 013 893, zapísanou v Obchodnom registri Okresného súdu Bratislava I, odd.: Sro, vložka č. 87364/B.
2. Tento reklamačný poriadok je záväzný pre Sprostredkovateľa aj Zákazníka.
3. Týmto reklamačným poriadkom Sprostredkovateľ informuje Zákazníka 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. zmluva o sprostredkovaní predaja nehnuteľností) Zákazníka vyhlasuje, že bol oboznámený s týmto reklamačným poriadkom.

## ČLÁNOK II

### VÝKLAD POJMOV

1. **Sprostredkovateľom** sa rozumie obchodná spoločnosť Winners Reality s.r.o., so sídlom: Mlynské Nivy 73, 821 05 Bratislava, IČO: 47 013 893, zapísanou v Obchodnom registri Okresného súdu Bratislava I, odd.: Sro, vložka č. 87364/B. (ďalej len „Sprostredkovateľ“).
2. **Zákazníkom** 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 „Zákazník“).
3. **Spotrebiteľom** sa rozumie Zákazník (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/prenájomu 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 Zákazník uplatňuje zodpovednosť voči Sprostredkovateľovi za nekvalitné poskytnuté služby, spôsobené nedodržaním povinností vyplývajúcich pre Sprostredkovateľa zo zmluvy o poskytovaní služieb alebo 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 odvodnené zamietnutie reklamácie.

## ČLÁNOK III

### ZODPOVEDNOSŤ ZA VADY

1. Sprostredkovateľ zodpovedá za to, že Služba ponúkaná Zákazníkovi 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 služby rýchlejšieho spotreby) po dobu jej poskytovania Zákazníkovi.
3. Ak Sprostredkovateľ ponúka Zákazníkovi k Službe bezodplatne iný tovar/službu, nezodpovedá za prípadné vady tohto tovaru. V prípade, ak si je Sprostredkovateľ vedomý väd tovaru ponúknutého bezodplatne, je povinný Zákazníkovi pri ponuke takého tovaru na túto skutočnosť upozorniť. Ak má taký tovar vady, je Zákazníka oprávnený ho vrátiť, bez nároku na taký nový tovar. Ak Zákazníkovi vznikne právo na odstúpenie od zmluvy (vrátenie peňazí), je Zákazníka 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. Zákazníka 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 Zákazník 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 Zákazník uplatniť:
  - písomne na adrese Sprostredkovateľa,
  - osobne v sídle Sprostredkovateľa.
4. Pri uplatnení reklamácie Zákazník vyplní tzv. reklamačný protokol. V reklamačnom protokole Zákazník 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 Zákazníka došlo k obmedzeniu kvality poskytnutej Služby. V reklamačnom protokole Zákazník ďalej uvedie, ktorý z nárokov zo zodpovednosti za vady si uplatňuje a akým spôsobom žiada prevzatie vybavenie 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 Zákazníkom v ním uplatnenej reklamácií a za nemožnosť doručenia písomností na Zákazníkom uvedenú kontaktnú adresu.
6. Reklamačný protokol Zákazníka zašle Sprostredkovateľovi spolu s fotokópiou dokladu – zmluvy o poskytovaní Služby preukazujúcou poskytnutie Služby Zákazníkovi a to poštou na adresu sídla Sprostredkovateľa alebo ju uplatní osobne v sídle Sprostred-



# REKLAMAČNÝ PORIADOK

kovateľa.

7. Uplatnenie reklamácie na správnosť vyúčtovanej (fakturovanej) ceny za poskytovanú Službu nemá odkladný účinok na zaplatenie úhrady, t.j. nezbavuje Zákazníka 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 Zákazníka do poskytovania Služieb (vrátane výslovných pokynov Zákazníka smerujúcich ku konkrétnemu výkonu Služby, nespokojnosť Zákazníka pri obstaraní Služby, neplnenie si povinností Zákazníka vyplývajúcich mu zo zmluvy o poskytovaní Služby – Zmluva o sprostredkovaní predaja nehnuteľností a pod) alebo iných tretích osôb, ktorým Zákazníka umožnil vedome alebo nevedome, a to aj svojím nedbanlivostným konaním, takýto zásah alebo
  - c) ak Zákazník uplatnil reklamáciu po uplynutí 30 dní odo dňa, keď vadu alebo nesprávnosť vyúčtovania zistil.
9. Za deň začatia reklamačného konania sa považuje deň, keď Zákazník 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 Zákazník ani na výzvu Sprostredkovateľa nedoplní chýbajúce údaje, reklamácia bude považovaná za neopodstatnenú.

## ČLÁNOK V

### VYBAVENIE REKLAMÁCIE

1. Pri osobnom uplatnení reklamácie vydá zamestnanec Sprostredkovateľa Zákazníkovi prijímací protokol, ktorý je potvrdením o prijatí (uplatnení) reklamácie.
2. Pri uplatnení reklamácie poštou doručí Sprostredkovateľ Zákazníkovi 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 Zákazník 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 Zákazníka 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 Zákazníka 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 Zákazník právo od zmluvy odstúpiť.
8. O vybavení reklamácie vydá Sprostredkovateľ Zákazníkovi výstupný protokol, najneskôr do 30 dní odo dňa uplatnenia 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 reklamácií musí obsahovať údaje o dátume uplatnenia reklamácie, dátume a spôsobe

vybavenia reklamácie a poradové číslo dokladu o uplatnení reklamácie.

## ČLÁNOK VI

### SPÔSOBY VYBAVENIA REKLAMÁCIE

- c.1. Ak sa na poskytovaní Službe vyskytne vada, ktorú možno odstrániť, má Zákazník 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 úžitkovosť Služby.
- c.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 Zákazník 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 najmenej dvoch predchádzajúcich odstráneniach,
  - c) ide síce o odstrániteľné vady, avšak Zákazník nemôže pre väčší počet väd Službu riadne využívať; za väčší počet väd 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).
- c.3. V prípadoch uvedených v bode 2 tohto článku sa môže Sprostredkovateľ so Zákazníkom dohodnúť o vybavení reklamácie výmenou reklamovanej Služby za inú.
- c.4. Ak sa na ponúkanej službe objavia iné neodstrániteľné vady (neodstrániteľné vady, pri ktorej možno vec použiť), má Zákazník právo na primeranú zľavu z ceny Služby.
- c.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 konanie 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 Zákazníkom,
  - c) vrátením ceny zaplatenej za poskytovanú službu (pri odstúpení od zmluvy)
  - d) vyplatením primeranej zľavy z ceny poskytovanej Služby,
  - e) odôvodneným zamietnutím reklamácie.
10. V prípade uznania reklamácie týkajúcej sa správnosti vyúčtovanej sumy, Sprostredkovateľ zúčtuje oprávnené reklamovanú cenu za službu v najbližšom zúčtovacom období, prípadne obdobiach až do vrátenia celej oprávnene reklamovanej ceny, prípadne dohodne so Zákazníkom predĺženie predplateného obdobia poskytovania Služby. Pokiaľ bola cena účtovaná (fakturovaná) za jednorazovú poskytnutú službu, suma vo výške oprávnene reklamovanej ceny sa Zákazníkovi vráti.

## ČLÁNOK VII

### ZÁVEREČNÉ USTANOVENIA

1. Tento reklamačný poriadok nadobúda platnosť a účinnosť dňom 1. 6. 2016.
2. Sprostredkovateľ si vyhradzuje právo na zmeny a doplnenie tohto reklamačného poriadku bez predchádzajúceho upozornenia.

