

# REKLAMAČNÝ PORIADOK

## PREAMBULA

1. Reklamačný poriadok účelne upravuje postup pri uplatňovaní reklamácie na služby ponúkané a poskytované spoločnosťou Winners Reality Slovakia s.r.o., so sídlom: Mlynské Nivy 73, 821 05 Bratislava, IČO: 52 802 612, DIČ: 2121162670, IČ DPH: SK2121162670, zapísanou v Obchodnom registri Mestského súdu Bratislava III, odd.: Sro, vložka č. 142643/B, e-mail: reality@winnersgroup.sk, tel.č.: +421 907 749 535 a služby poskytované v rámci siete franchisingových obchodov realizovaných prijímateľmi franchisingu od spoločnosti Winners Reality Slovakia s.r.o. v prípade, že napriek všetkému úsiliu realitnej kancelárie o zachovanie vysokej kvality ponúkaných služieb, vznikne na strane jej klienta oprávnený dôvod k uplatneniu práv zo zodpovednosti za vady poskytovaných služieb.

## ČLÁNOK I

### VÝKLAD POJMOV

1. **Sprostredkovateľom** sa rozumie obchodná spoločnosť Winners Reality Slovakia s.r.o., so sídlom: Mlynské Nivy 73, 821 05 Bratislava, IČO: 52 802 612, DIČ: 2121162670, IČ DPH: SK2121162670, zapísanou v Obchodnom registri Mestského súdu Bratislava III, odd.: Sro, vložka č. 142643/B, e-mail: reality@winnersgroup.sk, tel.č.: +421 907 749 535 (ďalej len „Sprostredkovateľ“).
2. **Záujemcom** sa rozumie fyzická osoba alebo právnická osoba, ktorá uzavrela so Sprostredkovateľom zmluvu o poskytnutí služby sprostredkovania alebo zmluvu o spolupráci, resp. inú obdobnú zmluvu a ktorá má právo na uplatnenie nárokov zo zodpovednosti za vady (ďalej len „Záujemca“).
3. **Zmluva o poskytnutí služby** je zmluva uzavretá medzi Sprostredkovateľom a Záujemcom, predmetom ktorej je sprostredkovanie predaja/kúpy/prenájomu/zámeny/prevodu členských práv alebo zmluva o spolupráci, resp. iná obdobná zmluva (ďalej len „Zmluva o poskytnutí služby“).
4. **Spotrebiteľom** sa rozumie Záujemca (fyzická osoba), ktorá pri uzatváraní a plnení Zmluvy o poskytnutí služby nekoná v rámci predmetu svojej obchodnej činnosti alebo inej podnikateľskej činnosti (ďalej len „Spotrebiteľ“).
5. **Službou** sa rozumejú služby ponúkané Sprostredkovateľom, a to služby sprostredkovania predaja/kúpy/prenájomu/zámeny/prevodu členských práv k nehnuteľnosti a ďalších súvisiacich služieb vrátane poradenstva podľa predmetov podnikania Sprostredkovateľa zapísaných v obchodnom registri (ďalej len „Služba“).
6. **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 alebo príslušného právneho predpisu. Reklamovať možno napríklad nedodanie, nedodanie v lehote, nedodanie v dohodnutom množstve prípadne kvalite.
7. **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 II

### VŠEOBECNÉ USTANOVENIA

1. Tento reklamačný poriadok je záväzný pre Sprostredkovateľa aj Záujemcu.
2. Reklamačný poriadok je vydaný v zmysle ustanovení zákona č. 108/2024 Z. z. o ochrane spotrebiteľa v znení neskorších predpisov (ďalej len „Zákon o ochrane spotrebiteľa“), zákona č. 40/1964 Zb. Občianskeho zákonníka v znení neskorších predpisov (ďalej len „Občiansky Zákonník“), ako aj ostatných všeobecne záväzných právnych

3. predpisov platných na území Slovenskej republiky. Týmto reklamačným poriadkom Sprostredkovateľ informuje Záujemcu o rozsahu, podmienkach a spôsobe uplatnenia reklamácie, vrátane údajov o tom, kde možno reklamáciu uplatniť, o právach Záujemcu a o možnosti alternatívneho riešenia sporov.
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, kúpy/nájmu nehnuteľností) Záujemca svojim podpisom na Zmluve o poskytnutí služby vyhlasuje, že bol oboznámený s týmto reklamačným poriadkom.

## 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 a uzavretou Zmluvou o poskytovaní služby a príslušnými právnymi predpismi.
2. Sprostredkovateľ 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 bezodplatne 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. Záujemca 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 Záujemca uplatniť u Sprostredkovateľa bez zbytočného odkladu po tom, čo zistil vadu poskytovanej Služby alebo nesprávnosť vyúčtovanej sumy, najneskôr v lehote ustanovenej zákonom, inak právo na reklamáciu zaniká.
3. Reklamáciu podľa bodu 1 tohto článku môže Záujemca uplatniť:
  - písomne na adrese Sprostredkovateľa alebo na jeho mailovej adrese uvedenej v tomto reklamačnom protokole,
  - osobne v sídle Sprostredkovateľa.
4. Pri uplatnení reklamácie Záujemca vyplní tzv. reklamačný protokol. V reklamačnom protokole Záujemca 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 Záujemcu došlo k obmedzeniu kvality poskytnutej Služby. V reklamačnom protokole Záujemca ďalej uvedie, ktorý z nárokov zo zodpovednosti za vady si uplatňuje a akým spôsobom žiada prevzatie vyba-

# REKLAMAČNÝ PORIADOK

- venej reklamácie (osobné prevzatie, zaslanie poštou), prípadne ďalšie potrebné údaje. V prípade reklamácie správnosti vyúčtovania za poskytnutú Službu musí Záujemca uviesť aj účtovné obdobie, ktorého sa reklamácia týka, prípadne číslo faktúry.
5. Sprostredkovateľ nezodpovedá za prípadné nesprávne údaje uvedené Záujemcom v ním uplatnenej reklámácii a za nemožnosť doručenia písomností na Záujemcom uvedenú kontaktnú adresu.
  6. Reklamačný protokol Záujemca zašle Sprostredkovateľovi spolu s fotokópiou dokladu – Zmluvy o poskytovaní služby preukazujúcou poskytnutie Služby Záujemcovi a to poštou na adresu sídla Sprostredkovateľa, mailom na jeho mailový kontakt uvedený v tomto protokole 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 Záujemcu povinnosti zaplatiť faktúru v lehote splatnosti.
  8. Sprostredkovateľ si vyhradzuje právo neuznať reklamáciu, ak:
    - a) zníženie kvality Služby spôsobili
      - okolnosti vylučujúce zodpovednosť,
      - neodborné alebo neoprávnené zásahy Záujemcu do poskytovania Služieb (vrátane výslovných pokynov Záujemcu smerujúcich ku konkrétnemu výkonu Služby), nespolupráca Záujemcu pri obstaraní Služby, neplnenie si povinností Záujemcu vyplývajúcich mu zo Zmluvy o poskytovaní služby alebo iných tretích osôb, ktorým Záujemca umožnil vedome alebo nevedome, a to aj svojím nedbanlivostným konaním, takýto zásah,
      - nepravdivé alebo zavádzajúce informácie poskytnuté Záujemcom alebo
    - b) ak Záujemca uplatnil reklamáciu po uplynutí lehoty stanovenej v bode 2 tohto článku, keď vadu alebo nesprávnosť vyúčtovania zistil,
    - c) podanie Záujemcu s uplatnením reklamácie uvádza nepravdivé alebo zavádzajúce informácie, vychádza z nesprávnych záverov alebo je v rozpore so skutkovými udalosťami, či doloženými podkladmi, uzavretými zmluvami a pod.
  9. Za deň začatia reklamačného konania sa považuje deň, keď Záujemca uplatnil reklamáciu u Sprostredkovateľa, t.j. deň, keď reklamácia je doručená Sprostredkovateľovi v súlade s bodom 6 tohto článku, resp. je osobne podaná. V prípade, ak uplatnená reklamácia neobsahuje všetky požadované údaje podľa bodu 4 tohto článku, reklamačné konanie začína až dňom doručenia všetkých požadovaných údajov. Ak Záujemca ani na výzvu Sprostredkovateľa nedoplní chýbajúce údaje, reklamácia bude považovaná za neopodstatnenú.

## ČLÁNOK V VYBAVENIE REKLAMÁCIE

1. Pri osobnom uplatnení reklamácie vydá zamestnanec Sprostredkovateľa alebo ním poverená osoba Záujemcovi prijímací protokol, ktorý je potvrdením o prijatí (uplatnení) reklamácie.
2. Pri uplatnení reklamácie poštou/mailom doručí Sprostredkovateľ Záujemcovi potvrdenie o prijatí reklamácie na ním uvedenú kontaktnú adresu/mailovú 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 6 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 reklámácii 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 o poskytovaní služby:
  - 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 Záujemca nemôže pre opätovné vyskytnutie sa vady Službu riadne využívať; za opätovné vyskytnutie sa vady sa považuje stav, ak sa rovnaká vada vyskytne tretikrát po jej najmenej dvoch predchádzajúcich odstráneniach,
  - c) ide síce o odstrániteľné vady, avšak Záujemca 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).
3. V prípadoch uvedených v bode 2 tohto článku sa môže Sprostredkovateľ so Záujemcom 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 Záujemca 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.
6. Sprostredkovateľ vybaví reklamáciu a ukončí reklamač-

# REKLAMAČNÝ PORIADOK

né 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.
7. 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 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

### ALTERNATÍVNE RIEŠENIE SPOROV

1. Spotrebiteľ má právo obrátiť sa na Sprostredkovateľa so žiadosťou o nápravu, ak nie je spokojný so spôsobom, akým Sprostredkovateľ vybavil jeho reklamáciu

alebo ak sa domnieva, že Sprostredkovateľ porušil jeho práva. Ak Spotrebiteľ dostal na túto žiadosť zamietavú odpoveď alebo nedostal do 30 dní od jej zaslania žiadnu odpoveď, tak má právo podať návrh na začatie alternatívneho riešenia sporu subjektu alternatívneho riešenia sporov podľa § 11 zákona č. 391/2015 Z. z. o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov.

2. Príslušným subjektom na alternatívne riešenie spotrebiteľských sporov je Slovenská obchodná inšpekcia, ktorej spotrebiteľ môže podať návrh na adrese: Slovenská obchodná inšpekcia, ústredný inšpektorát, Odbor pre medzinárodné vzťahy a alternatívne riešenie spotrebiteľských sporov, Bajkalská 21/A, 827 99 Bratislava 27, <https://www.soi.sk/sk/Alternativne-riesenie-spotrebiteľských-sporov.soi>

## ČLÁNOK VIII

### ZÁVEREČNÉ USTANOVENIA

1. Tento reklamačný poriadok nadobúda platnosť a účinnosť dňom 1. 7. 2024. Tento reklamačný poriadok v plnom rozsahu nahrádza predchádzajúci reklamačný poriadok.
2. Sprostredkovateľ si vyhradzuje právo na zmeny a doplnenie tohto reklamačného poriadku.

# REKLAMAČNÝ PROTOKOL

- 1. Kontaktné údaje realitnej kancelárie, na ktorú sa reklamácia vzťahuje:**
- 2. Doplnujúce údaje:**
  - Kancelária:
  - Maklér:
  - ID zákazky:
  - Adresa nehnuteľnosti:
- 3. Informácie o reklamujúcom klientovi:**
  - Meno:
  - Ulica:
  - Mesto:
  - PSČ:
  - E-mail:
  - Telefón:
- 4. Detail a popis vady Služby** (spôsob, akým sa vada prejavuje, ako aj časové vymedzenie, kedy došlo k obmedzeniu kvality poskytnutej Služby):
- 5. Požiadavka na riešenie:**
- 6. Spôsobom prevzatia vybavenej reklamácie** (osobné prevzatie/ zaslanie poštou/ zaslanie mailom):
- 7. Iné potrebné údaje:**

V ....., dňa.....

.....  
podpis klienta

Príloha: fotokópia zmluvy o poskytovaní služby

Pozn.: V prípade reklamácie správnosti vyúčtovania za poskytnutú Službu musí klient uviesť aj účtovné obdobie, ktorého sa reklamácia týka, prípadne číslo faktúry.