# Reklamačný poriadok

## Mr. Real, s.r.o.

**Tento reklamačný poriadok upravuje postup pri uplatnení práv zo zodpovednosti za vady realitných služieb (ďalej aj „reklamácia" alebo „vytknutie vady služby") poskytovaných spoločnosťou Mr. Real, s.r.o.**

| | |
|---|---|
| **Obchodné meno** | Mr. Real, s.r.o. |
| **Sídlo** | Vígľašská 3034/4, 851 07 Bratislava |
| **IČO** | 36 724 718 |
| **Obchodný register** | Mestský súd Bratislava III,<br>oddiel Sro, vložka č. 44069/B |
| **Kontakt pre reklamácie** | reality@miroslavmenhart.sk \| tel. 0905 472 808 |

## I. Úvodné ustanovenia

1. Realitnou kanceláriou (ďalej aj „RK" alebo „obchodník") sa na účely tohto reklamačného poriadku rozumie spoločnosť Mr. Real, s.r.o., ktorá poskytuje najmä služby súvisiace so sprostredkovaním kúpy, predaja a prenájmu nehnuteľností.

2. Spotrebiteľom je fyzická osoba, ktorá v súvislosti so spotrebiteľskou zmluvou, z nej vyplývajúcim záväzkom alebo pri obchodnej praktike, nekoná v rámci svojej podnikateľskej činnosti alebo povolania.

3. Reklamáciou sa rozumie uplatnenie práv zo zodpovednosti za vadu služby, najmä ak spotrebiteľ namieta, že služba nebola poskytnutá riadne, v dohodnutom rozsahu, kvalite alebo spôsobom vyplývajúcim zo zmluvy alebo zo všeobecne záväzných právnych predpisov.

4. Reklamačný proces sa riadi najmä zákonom č. 108/2024 Z. z. o ochrane spotrebiteľa v znení neskorších predpisov, zákonom č. 40/1964 Zb. Občiansky zákonník v znení neskorších predpisov, a pri mimosúdnom riešení sporu zákonom č. 391/2015 Z. z. o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov v znení neskorších predpisov. Týmto reklamačným poriadkom nie sú obmedzené práva spotrebiteľa vyplývajúce zo zákona alebo zo zmluvy.

## II. Uplatnenie reklamácie – vytknutie vady služby

5. Spotrebiteľ môže reklamáciu uplatniť najmä:
   - e-mailom na adrese: reality@miroslavmenhart.sk
   - písomne poštou na adresu sídla: Mr. Real, s.r.o., Vígľašská 3034/4, 851 07 Bratislava
   - osobne po predchádzajúcej dohode so zodpovednou osobou.

6. Na riadne posúdenie reklamácie sa odporúča uviesť meno a kontaktné údaje spotrebiteľa, označenie zmluvy alebo realitného prípadu, opis reklamovanej služby a vady, dátum alebo obdobie jej poskytnutia,

čo spotrebiteľ požaduje, a podľa možností priložiť dokumenty alebo iné podklady, ktoré jeho tvrdenia preukazujú.

7. Spotrebiteľ môže použiť aj „Reklamačný protokol" tvoriaci prílohu tohto reklamačného poriadku. Použitie protokolu nie je podmienkou prijatia, ani vybavenia reklamácie. Reklamáciu možno uplatniť aj iným zrozumiteľným spôsobom, z ktorého je zrejmé, kto ju podáva, akej služby sa týka a akú vadu spotrebiteľ vytýka.

8. Ak je to potrebné na posúdenie reklamácie, RK môže spotrebiteľa požiadať o primerané doplnenie informácií alebo podkladov. Spotrebiteľ nie je povinný predkladať dokumenty, ktoré RK už má k dispozícii alebo ktoré nie sú na posúdenie reklamácie potrebné.

## III. Potvrdenie a vybavenie reklamácie

9. RK poskytne spotrebiteľovi bezodkladne po vytknutí vady služby písomné potvrdenie o prijatí reklamácie. V potvrdení uvedie najmä dátum uplatnenia reklamácie, stručné označenie reklamovanej služby a lehotu, v ktorej vadu odstráni alebo reklamáciu vybaví.

10. Lehota na odstránenie vady služby nesmie byť dlhšia ako 30 dní odo dňa vytknutia vady služby. RK vybaví reklamáciu bez zbytočného odkladu a podľa povahy služby v čo najkratšom primeranom čase.

11. Ak RK zodpovednosť za vadu služby uzná, vykoná na vlastné náklady primerané opatrenia na odstránenie vady. Ak vzhľadom na povahu už poskytnutej realitnej služby nemožno vadu fakticky odstrániť, RK poskytne spotrebiteľovi nápravu, na ktorú má spotrebiteľ nárok podľa zmluvy a príslušných právnych predpisov; podľa okolností môže ísť napríklad o primeranú zľavu zo sprostredkovateľskej odmeny alebo vrátenie zodpovedajúcej časti odmeny.

12. Ak RK zodpovednosť za vytknutú vadu služby odmietne alebo reklamáciu neuzná v celom rozsahu, písomne oznámi spotrebiteľovi dôvody odmietnutia zodpovednosti za vadu služby.

13. O spôsobe vybavenia reklamácie RK spotrebiteľa písomne informuje, spravidla na e-mailovú alebo poštovú adresu, ktorú spotrebiteľ uviedol pri reklamácii. Za písomnú formu sa na účely tohto reklamačného poriadku považuje aj e-mail.

14. Posúdenie reklamácie sa vzťahuje na služby a povinnosti, za ktoré zodpovedá Mr. Real, s.r.o. Ak sa podanie týka konania tretej osoby, RK posúdi, či za jej konanie alebo plnenie zodpovedá podľa zmluvy alebo právnych predpisov. Samotná účasť tretej osoby preto nie je automatickým dôvodom na odmietnutie reklamácie.

## IV. Alternatívne riešenie spotrebiteľských sporov

15. Ak spotrebiteľ nie je spokojný so spôsobom, akým RK vybavila jeho reklamáciu, alebo sa domnieva, že RK porušila jeho práva, má právo obrátiť sa na RK so žiadosťou o nápravu.

16. Ak RK na žiadosť o nápravu odpovie zamietavo alebo na ňu neodpovie do 30 dní odo dňa jej odoslania, spotrebiteľ môže podať návrh na začatie alternatívneho riešenia sporu podľa zákona č. 391/2015 Z. z. o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov v znení neskorších predpisov.

17. Pre spotrebiteľské spory z realitných služieb je spravidla príslušným reziduálnym subjektom alternatívneho riešenia sporov Slovenská obchodná inšpekcia (SOI):

| | |
|---|---|
| **Subjekt** | Slovenská obchodná inšpekcia |
| **Adresa na doručovanie** | Ústredný inšpektorát, Odbor pre medzinárodné vzťahy a alternatívne riešenie spotrebiteľských sporov, Bajkalská 21/A, p. p. 29, 827 99 Bratislava 27 |
| **E-mail** | ars@soi.sk \| adr@soi.sk |
| **Informácie a formulár** | www.soi.sk/alternativne-riesenie-spotrebitelskych-sporov |

18. Aktuálny zoznam všetkých subjektov alternatívneho riešenia spotrebiteľských sporov vedie Ministerstvo hospodárstva Slovenskej republiky. Informácie sú dostupné na www.mhsr.sk v sekcii: Obchod > Ochrana spotrebiteľa > Alternatívne riešenie spotrebiteľských sporov.

## V. Profesijný podnet a ochrana osobných údajov

19. Mr. Real, s.r.o. je členom Realitnej únie Slovenskej republiky. Spotrebiteľ môže v rozsahu pravidiel tohto profesijného združenia podať podnet aj Realitnej únii Slovenskej republiky, Májkova 3, 811 07 Bratislava, e-mail: info@realitnaunia.sk. Tým nie je dotknuté právo spotrebiteľa obrátiť sa na príslušný orgán dohľadu, subjekt alternatívneho riešenia sporov alebo súd.

20. Osobné údaje poskytnuté v súvislosti s reklamáciou RK spracúva v rozsahu potrebnom na prijatie, evidenciu, posúdenie a vybavenie reklamácie, plnenie právnych povinností a ochranu právnych nárokov, v súlade s nariadením (EÚ) 2016/679 (GDPR), zákonom č. 18/2018 Z. z. o ochrane osobných údajov a informáciami o spracúvaní osobných údajov zverejnenými na webovom sidle: www.miroslavmenhart.sk.

## VI. Záverečné ustanovenia

21. Tento reklamačný poriadok sa vzťahuje na reklamácie spotrebiteľov týkajúce sa realitných služieb poskytovaných spoločnosťou Mr. Real, s.r.o. Na vzťahy s klientmi, ktorí nie sú spotrebiteľmi, sa použijú príslušné zmluvné dojednania a všeobecne záväzné právne predpisy.

22. Tento reklamačný poriadok v plnom rozsahu nahrádza predchádzajúce znenie reklamačného poriadku a nadobúda účinnosť dňom: 18.08.2026.



**Osoba zodpovedná za vybavovanie reklamácií:**

**Telefón:** 0905 472 808
**E-mail:** reality@miroslavmenhart.sk

Ing. Miroslav Meňhart – konateľ
(Realitný sporstredkovateľ)

# Reklamačný protokol

## Mr. Real, s.r.o.

Dobrovoľný formulár na vytknutie vady služby – reklamáciu možno podať aj bez použitia tohto formulára.

| | | | |
|---|---|---|---|
| **Dátum podania** | | **Evid. číslo** | |
| **Spôsob podania** | ☐ **e-mail** ☐ **pošta** ☐ **osobne** ☐ **iné:** | | |

### 1. Údaje o spotrebiteľovi

| | |
|---|---|
| **Meno a priezvisko** | |
| **Adresa** | |
| **Telefón** | |
| **E-mail** | |

### 2. Údaje o realitnom prípade / službe

| | |
|---|---|
| **Typ prípadu** | ☐ predaj ☐ kúpa ☐ prenájom ☐ iné: |
| **Nehnuteľnosť / adresa** | |
| **Zmluva / dátum uzavretia** | |
| **Maklér (ak je relevantné)** | |

### 3. Opis reklamácie – vytknutej vady služby

_____

_____

_____

_____

_____

_____

_____

## 4. Čo spotrebiteľ požaduje

☐ odstránenie vady ☐ primeraná zľava / finančná náprava ☐ iné: _____

_____

_____

_____

## 5. Prílohy

☐ zmluva / objednávka ☐ e-mailová komunikácia ☐ fotografie ☐ iné: _____

_____

_____

## 6. Potvrdenie RK o prijatí reklamácie

| | |
|---|---|
| **Dátum prijatia** | |
| **Lehota na odstránenie vady / vybavenie** | |
| **Prevzal / zodpovedná osoba** | |
| **Podpis / potvrdenie RK** | |

## 7. Vybavenie reklamácie

Výsledok: ☐ uznaná ☐ čiastočne uznaná ☐ neuznaná

_____

_____

_____

_____

_____

_____

| | | | |
|---|---|---|---|
| **Dátum vybavenia** | | **Podpis osoby z RK** | |
| **Podpis spotrebiteľa** | | | |