

**Obsah:**

<b>A) Všeobecné obchodné podmienky</b>	<b>str. 2</b>
<b>B) Reklamačný poriadok</b>	<b>str. 9</b>
<b>C) Oznámenie o uplatnení reklamácie</b>	<b>str. 13</b>
<b>D) Informácia o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov</b>	<b>str. 15</b>
<b>E) Odstúpenie od dohody do 14tich dní</b>	<b>str. 17</b>

# A)

## Všeobecné obchodné podmienky

### I. Článok

#### Výklad pojmov

- 1.1. Webová stránka [www.teritorryreal.sk](http://www.teritorryreal.sk) zastrešuje 6 realitných kancelárii, ktoré sú samostatné podnikateľské subjekty zapísané v Obchodnom registri.
- 1.2. Sprostredkovateľ- je právnická osoba realizujúca realitné sprostredkovanie.
- 1.3. Na účely týchto všeobecných obchodných podmienok ( ďalej iba „ VOP“) sa sprostredkovateľom rozumie:
  - **1000 realít +, s. r. o.**, so sídlom Kapitulská 461/19, 917 01 Trnava, IČO: 48 074 438, zap. v Obchodnom registri Okresného súdu Trnava, oddiel: Sro, vložka č. 36040/T ,
  - **1000 Realít, s. r. o.**, so sídlom Kapitulská 461/19, 917 01 Trnava, IČO: 46 115 447, zap. v Obchodnom registri Okresného súdu Trnava, oddiel: Sro, vložka č. 27253/T,
  - **1000 Realít BA, s. r. o.**, so sídlom Dunajská 2327/52, 811 08 Bratislava – mestská časť Staré Mesto, IČO: 51 701 731, zap. v Obchodnom registri Okresného súdu Bratislava I, oddiel: Sro, vložka č. 128420/B,
  - **1000 Realít EU, s. r. o.**, so sídlom Dunajská 2327/52, 811 08 Bratislava – mestská časť Staré Mesto, IČO: 51 842 041, zap. v Obchodnom registri Okresného súdu Bratislava I, oddiel: Sro, vložka č. 130086/B,
  - **1000 Realít TT, s. r. o.**, so sídlom Kapitulská 461/19, 917 01 Trnava, IČO: 51 813 491, zap. v Obchodnom registri Okresného súdu Trnava, oddiel: Sro, vložka č. 42590/T,
  - **Territory Property, s. r. o.**, so sídlom Kapitulská 461/19, 917 01 Trnava, IČO: 52 452 352, zap. v Obchodnom registri Okresného súdu Trnava, oddiel: Sro, vložka č. 44755/T,( ďalej spoločne iba „ sprostredkovateľ“).
- 1.4. Klient – výlučný vlastník / podielový spoluvlastník nehnuteľnosti, ktorý prejavil vôľu odpredať/ prenajať svoje nehnuteľnosti prostredníctvom sprostredkovateľa a to za zmluvných podmienok a VOP sprostredkovateľa. Na účely týchto VOP sa klientom rozumie aj osoba, ktorá prejavila záujem prostredníctvom sprostredkovateľa uzatvoriť dohodu alebo zmluvu s tret'ou osobou, ktorej predmetom je kúpa nehnuteľnosti alebo prenájom nehnuteľnosti ( ďalej spoločne iba „ klient“).
- 1.5. Sprostredkovateľ a klient ďalej spoločne iba „ zmluvné strany“.
- 1.6. Maklér- samostatný podnikateľský subjekt ( fyzická osoba – podnikateľ, právnická osoba), ktorá poskytuje služby v mene sprostredkovateľa a to na základe zmluvy o spolupráci uzatvorenej medzi maklérom a sprostredkovateľom ( ďalej iba „ maklér“).
- 1.7. Služba/ realitné sprostredkovanie - sprostredkovanie predaja, prenájomu a kúpy nehnuteľnosti ( ďalej iba „ služba“ alebo „realitné sprostredkovanie“).
- 1.8. Dohoda/ dohoda o sprostredkovaní/ sprostredkovateľská zmluva/ rezervačná zmluva – uzavretá medzi sprostredkovateľom a klientom, v ktorej sa sprostredkovateľ zaväzuje

obstarať pre klienta uzavretie zmluvy o prevode vlastníckeho práva k nehnuteľnosti alebo nájomnej zmluvy za odmenu a klient sa zaväzuje zaplatiť sprostredkovateľovi odmenu vtedy, ak bol výsledok dosiahnutý pričinením sprostredkovateľa ( ďalej iba „ dohoda“).

- 1.9. Zmluva o prevode vlastníckeho práva k nehnuteľnosti – akákoľvek odplatná alebo bezodplatná zmluva, ktorej výsledkom je prevod vlastníckeho práva k nehnuteľnosti alebo prevod obchodného podielu alebo majetkovej účasti v spoločnosti, ktorá je vlastníkom nehnuteľnosti ( ďalej iba „ zmluva“).
- 1.10. Nájomná zmluva – zmluva, ktorou klient prenecháva svoju nehnuteľnosť na dočasné užívanie tretej osobe. Na účely VOP sa nájomnou zmluvou rozumie tiež zmluva, na základe ktorej klient dočasne užíva nehnuteľnosť tretej osoby ( ďalej iba „ nájomná zmluva“).
- 1.11. Nevýhradné sprostredkovanie – forma sprostredkovania, pri ktorej je klient oprávnený uzavrieť zmluvu aj s ďalšími osobami inými ako sprostredkovateľ alebo aj svojpomocne ( ďalej iba „ nevýhradné sprostredkovanie“).
- 1.12. Výhradné sprostredkovanie – forma sprostredkovania dohodnutá na dobu určitú, počas ktorej na základe vôle klienta je sprostredkovateľ jedinou osobou oprávnenou sprostredkovať predaj nehnuteľnosti tak ako to ustanovuje dohoda o sprostredkovaní ( ďalej iba „ výhradné sprostredkovanie“).

## **II. Článok**

### **Predmet VOP**

- 2.1. Predmetom VOP je úprava vzájomných vzťahov, práv a povinností sprostredkovateľa, klienta a maklérov pri poskytovaní služieb realitnej kancelárie, ďalej úprava uzatvárania a zániku zmluvy/dohody, odmeny, ochrany osobných údajov, alternatívneho riešenia spotrebiteľských sporov a zodpovednosti za vady.
- 2.2. Práva a povinnosti výslovne neupravené VOP sa riadia príslušnými ustanoveniami zákona č. 40/1964 Zb. Občianskeho zákonníka a súvisiacimi právnymi predpismi.

## **III. Článok**

### **Uzatvorenie zmluvy a jej náležitosti**

- 3.1. Sprostredkovateľ predkladá klientovi vopred pripravenú zmluvu.
- 3.2. Odchýliť sa od zmluvy a vykonať zmeny v zmluve sú možné len po vzájomnej dohode zmluvných strán.
- 3.3. Celková odmena za poskytnutie služieb sprostredkovateľa je vždy súčasťou zmluvy medzi sprostredkovateľom a klientom.
- 3.4. Náklady a poplatky, ktoré nie sú zahrnuté v odmene:
  - registračné poplatky na úradoch,
  - náklady a poplatky za znalecké posudky k nehnuteľnosti,
  - náklady a poplatky za výpis z listu vlastníctva a snímky z katastrálnej mapy, geometrické plány a iné právne dokumenty potrebné na uzavretie zmluvy,
  - náklady a poplatky za konanie na katastrálnom úrade.Tieto náklady a poplatky hradí klient, ak sa zmluvné strany nedohodnú v zmluve inak.

- 3.5. Doklady potrebné pre úplne poskytnutie realitných služieb :
- a) Predaj, kúpa, prenájom bytu:
    - Aktuálny list vlastníctva, písomný súhlas a splnomocnenie spoluvlastníkov k predaju/prenájmu bytu, súhlas so spracovávaním osobných údajov a v prípade predaju alebo prenájomu aj súhlas s nabratím nehnuteľnosti do ponuky realitnej kancelárie. Klient je povinný predložiť aj zmluvu o predchádzajúcom prevode vlastníctva, prípadne kolaudačné rozhodnutie alebo stavebné povolenie.
  - b) Predaj, kúpa, prenájom stavby, nebytových priestorov:
    - Aktuálny list vlastníctva, geometrický plán, písomný súhlas a splnomocnenie spoluvlastníkov k predaju/prenájmu bytu, súhlas so spracovávaním osobných údajov a v prípade predaju alebo prenájomu aj súhlas s nabratím nehnuteľnosti do ponuky realitnej kancelárie. Klient je povinný predložiť aj zmluvu o predchádzajúcom prevode vlastníctva, prípadne kolaudačné rozhodnutie alebo stavebné povolenie.
  - c) Predaj, kúpa, prenájom pozemku:
    - Aktuálny list vlastníctva, geometrický plán, aktuálne územnoplánovacie informácie potvrdené príslušným orgánom, písomný súhlas a splnomocnenie spoluvlastníkov k predaju/prenájmu bytu, súhlas so spracovávaním osobných údajov a v prípade predaju alebo prenájomu aj súhlas s nabratím nehnuteľnosti do ponuky realitnej kancelárie. Klient je povinný predložiť aj zmluvu o predchádzajúcom prevode vlastníctva, prípadne stavebné povolenie.
- 3.6. Za účelom realizácie úplného poskytnutia služby sprostredkovateľom je klient povinný okrem predloženia potrebných dokumentov poskytnúť aj maximálnu súčinnosť sprostredkovateľovi.
- 3.7. Zmluva sa považuje za riadne uzatvorenú dňom podpisu oboch zmluvných strán.

#### IV. Článok

##### Zánik dohody

- 4.1. Dohoda zaniká splnením predmetu dohody, dohodou zmluvných strán, výpoveďou zmluvnej strany, odstúpením od zmluvy, zánikom sprostredkovateľa bez právneho nástupcu.
- 4.2. V prípade, ak ide o nevýhradné sprostredkovanie je ktorákoľvek zo strán oprávnená kedykoľvek zmluvu písomne vypovedať.
- 4.3. V prípade, ak ide o výhradné sprostredkovanie môže ktorákoľvek zo strán zmluvu vypovedať najskôr po uplynutí doby, na ktorú bolo výhradné sprostredkovanie dojednané a pred uplynutím tejto doby len vtedy ak je sprostredkovateľ preukázateľne nečinný.
- 4.4. Výpoveď je účinná dňom doručenia písomnej výpovede druhej strane, prípadne ak je vo výpovedi uvedený neskorší dátum, tak v tento dátum.
- 4.5. Klient má právo odstúpiť od dohody bez uvedenia dôvodu do 14tich dní. V prípade ak klient od dohody odstúpi do 14tich dní je povinný to oznámiť sprostredkovateľovi v písomnej podobe a na tento účel použije formulár „**Odstúpenie od dohody do 14tich dní**“, ktorý je sprístupnený na stránke [www.territoryreal.sk](http://www.territoryreal.sk) . Klient formulár

zašle poštou na adresu Kapitulská 19, 917 01 Trnava alebo elektronicky na e-mailovú adresu: [info@territoryreal.sk](mailto:info@territoryreal.sk) . Lehota 14 dní je zachovaná ak klient oznámi odstúpenie od dohody pred uplynutím lehoty, prípadne v posledný deň lehoty.

- 4.6. Po odstúpení od dohody, vráti sprostredkovateľ všetky platby, ktoré boli klientom vyplatené za činnosť sprostredkovateľa do 14tich odo dňa oznámenia odstúpenia od dohody. Vrátenie platieb prebehne rovnakým spôsobom aký bol použitý pri platbe klientom, ak ten výslovne nesúhlasí aj s iným spôsobom, a to všetko bez účtovania akýchkoľvek ďalších poplatkov.
- 4.7. Ak klient požiadal o poskytovanie realitných služieb pred uplynutím lehoty, je povinný uhradiť sprostredkovateľovi cenu za skutočne poskytnuté plnenie do dňa oznámenia odstúpenia od dohody sprostredkovateľovi.
- 4.8. Klient nemôže odstúpiť od dohody, ak v lehote 14tich dní prišlo k úplnému poskytnutiu realitných služieb, pričom poskytovanie realitných služieb sprostredkovateľom začalo s výslovným súhlasom klienta, že sa vzdáva práva na bezdôvodné odstúpenie od zmluvy v lehote 14tich dní a klient súčasne vyhlási, že bol o tomto riadne a včas poučený.

## **V. Článok**

### Práva a povinnosti sprostredkovateľa

- 5.1. Sprostredkovateľ sa zaväzuje obstarat' pre klienta za odmenu uzavretie zmluvy v súlade s podmienkami uzatvorenými v dohode.
- 5.2. Sprostredkovateľ je povinný aktívne vyhľadávať tretie osoby, ktoré majú záujem uzavrieť s klientom zmluvu.
- 5.3. Sprostredkovateľ je povinný bez odkladu informovať klienta o všetkých skutočnostiach, ktoré majú vplyv na uzavretie zmluvy a to najmä o skutočnostiach, ktoré môžu ovplyvniť rozhodnutie klienta uzavrieť zmluvu.
- 5.4. Sprostredkovateľ nezodpovedá klientovi za splnenie záväzkov tretích strán z uzavretých zmlúv.
- 5.5. Sprostredkovateľ v prípade prevzatia kľúčov od nehnuteľnosti klienta je povinný:
  - a) Kľúče starostlivo opatrovať, chrániť ich pred stratou, poškodením, zničením alebo odcudzením.
  - b) Pri návšteve nehnuteľnosti dbať o pokoj a poriadok v nehnuteľnosti.
  - c) Navštevovať nehnuteľnosť iba za účelom výkonu činnosti podľa dohody.
  - d) Dbať na to, aby pri návšteve/obhliadke nehnuteľnosti nevznikla škoda na nehnuteľnosti alebo majetku klienta.
  - e) Pri odchode starostlivo uzamknúť a zabezpečiť nehnuteľnosť pred neoprávneným zásahom.
- 5.6. Pri preberaní kľúčov od nehnuteľnosti je povinný sprostredkovateľ a klient spísať preberací protokol.

## **VI. Článok**

### Práva a povinnosti klienta

- 6.1. Klient sa zaväzuje zaplatiť sprostredkovateľovi odmenu.

- 6.2. Klient je povinný bez odkladu informovať sprostredkovateľa o všetkých skutočnostiach, ktoré majú vplyv na sprostredkovanie, najmä o skutočnostiach ktoré môžu ovplyvniť činnosť sprostredkovateľa smerujúcu k uzavretiu zmluvy.
- 6.3. Klient je povinný poskytovať sprostredkovateľovi súčinnosť, aby bol dosiahnutý výsledok dohody.
- 6.4. Klient je povinný na žiadosť sprostredkovateľa odovzdať všetky potrebné dokumenty, doklady a podklady, ktoré sprostredkovateľ potrebuje na dosiahnutie výsledku dohody.
- 6.5. Klient je povinný sprístupniť nehnuteľnosť tretím osobám, ktoré prejavili záujem o uzavretie zmluvy. Tiež je povinný na požiadanie predložiť sprostredkovateľovi všetky dokumenty preukazujúce právo disponovať s nehnuteľnosťou.
- 6.6. Klient je povinný umožniť vstup sprostredkovateľovi, osobám konajúcim v mene sprostredkovateľa – maklérom, znalcom a iným osobám odborne zdatným na vykonanie všetkých úkonov potrebných k dosiahnutiu výsledku dohody.
- 6.7. Ak bolo dohodnuté výhradné sprostredkovanie, je klient povinný po dobu dohodnutú v dohode neuzavrieť inú sprostredkovateľskú zmluvu, zmluvu o obstaraní predaja vecí ani žiadnu inú obdobnú zmluvu, ktorej predmetom je prevod vlastníckeho práva k nehnuteľnosti, alebo prenájom nehnuteľnosti. V opačnom prípade je klient povinný uhradiť primeranú zmluvnú pokutu, ktorá je bližšie upravená v dohode.

## **VII. Článok**

### **Odmena**

- 7.1. Sprostredkovateľovi vzniká nárok na odmenu v deň podpisu zmluvy.
- 7.2. Odmena je splatná dňom podpisu zmluvy.
- 7.3. Odmena je bližšie určená v dohode uzavretej medzi sprostredkovateľom a klientom a to buď fixne alebo percentuálne.
- 7.4. Platba odmeny sa uskutočňuje :
  - a) bezhotovostným platobným prevodom,
  - b) hotovosťou. Hotovosť prevezme výlučne sprostredkovateľ.
- 7.5. Sprostredkovateľ má nárok na odmenu aj v prípade, ak k podpisu zmluvy prišlo po skončení platnosti dohody, ak uzavretie zmluvy bolo výsledkom činnosti sprostredkovateľa.
- 7.6. Sprostredkovateľ má nárok na odmenu pri sprostredkovaní predaja alebo prenájomu nehnuteľnosti aj v prípade ak klient uzavrie zmluvu bez súčinnosti sprostredkovateľa:
  - a) s tretou osobou, ktorú označil sprostredkovateľ ako osobu vhodnú na uzavretie zmluvy,
  - b) s osobou majetkovo a personálne vhodnou a prepojenou na osobu, ktorú mu sprostredkovateľ označil ako osobu vhodnú na uzavretie,
  - c) s osobou blízkou osobe, ktorú mu sprostredkovateľ označil ako osobu vhodnú na uzavretie zmluvy.
- 7.7. Sprostredkovateľ má nárok na odmenu pri sprostredkovaní kúpy alebo prenájomu nehnuteľnosti aj v prípade ak klient uzavrie zmluvu bez súčinnosti sprostredkovateľa:
  - a) s tretou osobou, ktorú označil sprostredkovateľ ako osobu vhodnú na uzavretie zmluvy,

- b) s osobou majetkovo a personálne vhodnou a prepojenou na osobu, ktorú mu sprostredkovateľ označil ako osobu vhodnú na uzavretie zmluvy,
  - c) s osobou blízkou osobe, ktorú mu sprostredkovateľ označil ako osobu vhodnú na uzavretie zmluvy.
- 7.8. V prípade sprostredkovania kúpy alebo prenájomu má sprostredkovateľ právo na odmenu tiež v prípade, keď klient uzavrie zmluvu na takú nehnuteľnosť, ktorá mu bola predstavená sprostredkovateľom aj napriek tomu, že parametre sú odlišné od tých, ktoré klient uviedol ako požadované.

### **VIII. Článok**

#### Zodpovednosť za vady

- 8.1. Zodpovednosť za vady je súčasťou reklamačného poriadku, ktorý tvorí neoddeliteľnú súčasť VOP.
- 8.2. Reklamačný poriadok je prístupný na webovom sídle [www.territoryreal.sk](http://www.territoryreal.sk).
- 8.3. Cez pracovné dni od 9:00 do 17: 00 je reklamačný poriadok k nahliadnutiu aj na adrese Kapitulská 19, 917 01 Trnava.

### **IX. Článok**

#### Ochrana osobných údajov

- 9.1. Sprostredkovateľ spolu s maklérmi sa zaväzuje postupovať v súlade so zákonom č. 18/2018 Z. z. o ochrane osobných údajov
- 9.2. Klient je povinný pred poskytnutím služby sprostredkovateľom podpísať súhlas dotknutej osoby so spracovávaním osobných údajov.
- 9.3. Sprostredkovateľ spolu s maklérmi sa zaväzuje zachovávať zásadu mlčanlivosti o všetkých údajoch, o ktorých sa dozvedeli v súvislosti s vykonávaním služby pre klienta a to aj po úplnom poskytnutí služby.

### **X. Článok**

#### Alternatívne riešenie spotrebiteľských sporov

- 10.1. Alternatívne riešenie spotrebiteľských sporov je upravené v zákone č. 391/2015 Z. z. o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov.
- 10.2. Alternatívne riešenie spotrebiteľských sporov je postup zameraný na dosiahnutie zmierlivého vyriešenia sporu medzi sprostredkovateľom a klientom a na predchádzanie vzniku súdnych sporov medzi týmito dvoma subjektmi.
- 10.3. V prípade, ak je klient nespokojný s výsledkom svojej žiadosti o nápravu a pokus o vyriešenie sporu so sprostredkovateľom bol bezvýsledný, má právo podať návrh príslušnému subjektu alternatívneho riešenia sporov, ktorým je v tomto prípade Slovenská obchodná inšpekcia.
- 10.4. Viac informácií o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov nájdete na internetovej stránke Slovenskej obchodnej inšpekcie: <http://www soi.sk/sk/Alternativne-riesenie-spotrebiteľských-sporov-soi>.

- 10.5. Podrobnosti o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov sú obsiahnuté v dokumente s názvom „ Informácia o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov“. Tento dokument je prístupný na webovom sídle [www.territoryreal.sk](http://www.territoryreal.sk) a počas pracovných dní v čase od 9:00 do 17 00 je k nahliadnutiu na adrese: Kapitulská 19, 917 01 Trnava.

## **XI. Článok**

### Záverečné ustanovenia

- 11.1. Orgánom dozoru je Slovenská obchodná inšpekcia, Prievozská 32, 827 99 Bratislava.
- 11.2. Sprostredkovateľ sa nezaviazal dodržiavať kódexy správania.
- 11.3. Vzťahy výslovne neupravené VOP sa spravujú príslušnými predpismi zákona č. 40/1964 Zb. Občiansky zákonník a súvisiacimi právnymi predpismi.
- 11.4. VOP tvoria neoddeliteľnú súčasť dohody uzavretej medzi sprostredkovateľom a klientom. V prípade ak VOP nie sú vytlačené k zmluve alebo v písomnej forme, sú pre klienta sprístupnené na webovom sídle [www.territoryreal.sk](http://www.territoryreal.sk) a k nahliadnutiu sú počas pracovných dní od 9:00 do 17: 00 aj na adrese Kapitulská 19, 917 01 Trnava.

1000 Realít, s. r. o.

1000 realít +, s. r. o.

1000 Realít TT, s. r. o.

1000 Realít BA, s. r. o.

1000 Realít EU, s. r. o.

Territory Property, s. r. o.

zast. Ing. Blažena Fóková, konateľ

1000 realít +, s. r. o.

1000 Realít TT, s. r. o.

1000 Realít BA, s. r. o.

1000 Realít EU, s. r. o.

Territory Property, s. r. o.

zast. Andrea Némethyová, konateľ



## B) Reklamačný poriadok

**Reklamačný poriadok upravuje práva a povinnosti spotrebiteľa a poskytovateľa služby ako aj postupy pri vybavovaní reklamácií podaných v súvislosti s realitným sprostredkovaním.**

### I.

Výklad pojmov a právna úprava

1.1. Výklad dôležitých pojmov :

- **Reklamácia** – je to uplatnenie práv spotrebiteľa zo zodpovednosti za vady poskytnutej služby ( ďalej iba „ reklamácia“).
  - **Spotrebiteľ** - je fyzická osoba, ktorá pri uzatváraní a plnení spotrebiteľskej zmluvy nekoná v rámci predmetu svojej podnikateľskej činnosti, zamestnania alebo povolania ( ďalej iba „ spotrebiteľ“).
  - **Poskytovateľ služby** - na účely reklamačného poriadku sa poskytovateľom služby rozumie:
    - a) **1000 realít +, s. r. o.**, so sídlom Kapitulská 461/19, 917 01 Trnava, IČO: 48 074 438, zap. v Obchodnom registri Okresného súdu Trnava, oddiel: Sro, vložka č. 36040/T ,
    - b) **1000 Realít, s. r. o.**, so sídlom Kapitulská 461/19, 917 01 Trnava, IČO: 46 115 447, zap. v Obchodnom registri Okresného súdu Trnava, oddiel: Sro, vložka č. 27253/T,
    - c) **1000 Realít BA, s. r. o.**, so sídlom Dunajská 2327/52, 811 08 Bratislava – mestská časť Staré Mesto, IČO: 51 701 731, zap. v Obchodnom registri Okresného súdu Bratislava I, oddiel: Sro, vložka č. 128420/B,
    - d) **1000 Realít EU, s. r. o.**, so sídlom Dunajská 2327/52, 811 08 Bratislava – mestská časť Staré Mesto, IČO: 51 842 041, zap. v Obchodnom registri Okresného súdu Bratislava I, oddiel: Sro, vložka č. 130086/B,
    - e) **1000 Realít TT, s. r. o.**, so sídlom Kapitulská 461/19, 917 01 Trnava, IČO: 51 813 491, zap. v Obchodnom registri Okresného súdu Trnava, oddiel: Sro, vložka č. 42590/T,
    - f) **Territory Property, s. r. o.**, so sídlom Kapitulská 461/19, 917 01 Trnava, IČO: 52 452 352, zap. v Obchodnom registri Okresného súdu Trnava, oddiel: Sro, vložka č. 44755/T,  
(ďalej spoločne iba „ poskytovateľ služby“)
  - **Realitné sprostredkovanie** – sprostredkovanie predaja, prenájmu a kúpy nehnuteľnosti vykonané poskytovateľom služby.
- 1.2. Na reklamačný poriadok sa vzťahujú príslušné ustanovenia zákona č. 40/1964 Zb. Občiansky zákonník a zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa.

## II.

### Všeobecné informácie

- 2.1. Reklamovať je možné **službu**, ktorú vykonal poskytovateľ služby v prospech spotrebiteľa.
- 2.2. Všeobecná záručná doba je 24 mesiacov.
- 2.3. Záručná doba zodpovedá povahe služby a riadi sa príslušnými ustanoveniami Občianskeho zákonníka. Záručná doba začína plynúť dňom úplného vykonania služby.
- 2.4. Spotrebiteľ je povinný reklamáciu uplatniť bezodkladne u poskytovateľa služby, a to hneď po zistení vady. Ak reklamáciu spotrebiteľ neuplatní včas ( teda v záručnej dobe) zanikajú mu práva zo zodpovednosti za vady a reklamáciu nebude môcť dodatočne uplatniť!

## III.

### Podmienky uplatnenia reklamácie

- 3.1. Spotrebiteľ je oprávnený reklamovať poskytnutú službu najmä ak nebola poskytnutá v stanovenom rozsahu, cene alebo kvalite, alebo ak služba nebola poskytnutá v súlade s platnými právnymi predpismi, alebo uzatvorenou zmluvou medzi poskytovateľom služby a spotrebiteľom.
- 3.2. Spotrebiteľ môže reklamáciu uplatniť :
  - a) **Osobne** u poskytovateľa služby v prevádzke. Poskytovateľ služby alebo ním poverená osoba je povinný so spotrebiteľom spísať potvrdenie o uplatnení reklamácie.
  - b) **Písomne**, doporučeným listom na adresu Kapitúlská 19, 917 01 Trnava. Poskytovateľ služby alebo ním poverená osoba je povinný spotrebiteľovi ihneď zaslať potvrdenie o uplatnení reklamácie, najneskôr však spolu s potvrdením o vybavení reklamácie.
  - c) **Elektronicky** na e-mail [info@territoryreal.sk](mailto:info@territoryreal.sk) . Poskytovateľ služby alebo ním poverená osoba je povinný spotrebiteľovi ihneď zaslať potvrdenie o uplatnení reklamácie, najneskôr však spolu s potvrdením o vybavení reklamácie.
  - d) **Telefonicky** na čísle 0948 207 507/0948 355 336. Poskytovateľ služby alebo ním poverená osoba je povinný spotrebiteľovi ihneď zaslať potvrdenie o uplatnení reklamácie, najneskôr však spolu s potvrdením o vybavení reklamácie.
- 3.3. V prípade uplatnenia reklamácie je spotrebiteľ **povinný predložiť**:
  - a) Sprostredkovateľskú zmluvu medzi poskytovateľom služby a spotrebiteľom,
  - b) oznámenie o uplatnení reklamácie.
- 3.4. **Oznámenie o uplatnení reklamácie** musí obsahovať :
  - a) identifikáciu spotrebiteľa, ktorý reklamáciu uplatňuje,
  - b) určenie reklamovanej služby,
  - c) stručný a výstižný opis dôvodov reklamácie,
  - d) ďalšie skutočnosti, ktoré môžu mať vplyv na vybavenie reklamácie,
  - e) dátum a podpis spotrebiteľa.

#### IV.

##### Postup pri vybavení reklamácie

- 4.1. Poskytovateľ služby potvrdí prijatie reklamácie a bezodkladne vydá spotrebiteľovi potvrdenie o uplatnení reklamácie tovaru vo vhodnej forme. Potvrdenie o uplatnení reklamácie poskytovateľ služby doručí spotrebiteľovi najneskôr spolu s potvrdením o vybavení reklamácie.
- 4.2. Poskytovateľ služby v potvrdení o uplatnení reklamácie poučí spotrebiteľa o právach v zmysle príslušných právnych predpisov. V prípade ak reklamáciu spotrebiteľ uplatní osobne, poučí ho o právach v zmysle právnych predpisov osobne.
- 4.3. Poskytovateľ služby je povinný po uplatnení reklamácie určiť spôsob vybavenia reklamácie ihneď, najneskôr do troch dní od uplatnenia reklamácie. V odôvodnených prípadoch, najmä ak si to vyžaduje zložité technické zhodnotenie stavu, určí spôsob vybavenia reklamácie do 30 dní odo dňa začatia reklamačného konania.
- 4.4. Po určení spôsobu vybavenia reklamácie vybaví reklamáciu poskytovateľ služby ihneď, v odôvodnených prípadoch možno reklamáciu vybaviť aj neskôr. Vybavenie reklamácie však nesmie trvať dlhšie ako 30 dní odo dňa prijatia reklamácie. Po uplynutí 30 dňovej lehoty na vybavenie reklamácie má spotrebiteľ právo odstúpiť od zmluvy a budú mu vrátené platby za poskytnutú službu.
- 4.5. Poskytovateľ služby reklamáciu po dôkladnom prešetrení buď uzná, alebo zamietne.
- 4.6. V prípade, ak reklamácii poskytovateľ služby vyhovie spotrebiteľ má právo na bezplatné, včasné a riadne odstránenie nedostatkov na poskytnutej službe.
- 4.7. V prípade neoprávnenej reklamácie bude spotrebiteľovi doručené záporné stanovisko s príslušným odôvodnením.
- 4.8. Poskytovateľ služby po vybavení reklamácie zašle spotrebiteľovi potvrdenie o vybavení reklamácie.

#### V.

##### Alternatívne riešenie spotrebiteľských sporov

- 5.1. Riešenie spotrebiteľských sporov upravuje **zákon č. 391/2015 Z. z. o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov** (ďalej iba „ARSS“).
- 5.2. Spotrebiteľ má právo obrátiť sa na subjekt ARSS v prípade ak vyčerpal všetky možnosti na nápravu, t.j. uplatnil si práva zo zodpovednosti za vady v reklamačnom konaní a hodnota sporu presiahla 20 eur.
- 5.3. Spotrebiteľ má najskôr právo obrátiť sa na poskytovateľa služby so žiadosťou o nápravu ak nie je spokojný so spôsobom, ktorým sa vybavila jeho reklamácia alebo sa domnieva, že boli jeho práva poškodené. Ak je žiadosť odmietnutá, alebo ak na ňu poskytovateľ služby neodpovie v lehote 30 dní odo dňa jej odoslania, má spotrebiteľ právo podať návrh na začatie ARSS na Slovenskú obchodnú inšpekciu alebo oprávnenú právnickú osobu zapísanú v zozname, ktorá je príslušná na riešenie ARSS, spotrebiteľ má právo voľby.
- 5.4. Podrobnosti o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov sú obsiahnuté v dokumente s názvom „Informácia o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov“. Tento dokument je prístupný na webovom sídle [www.territoryreal.sk](http://www.territoryreal.sk) a počas pracovných dní v čase od 9:00 do 17:00 je k nahliadnutiu aj na adrese: Kapitulská 19, 917 01 Trnava.

## VI.

### Ochrana osobných údajov

- 6.1. Poskytovateľ služby spracováva osobné údaje spotrebiteľa v súlade so zákonom č. 18/2018 Z. z. o ochrane osobných údajov (ďalej iba „zákon o ochrane osobných údajov“).

## VII.

### Záverečné ustanovenia

- 7.1. Dozor nad vybavovaním reklamácií vykonáva Slovenská obchodná inšpekcia, poštový priechinok 29, Prievozská 32, 827 99 Bratislava.
- 7.2. Tento reklamačný poriadok je uvedený na internetovej stránke poskytovateľa služby : [www.territoryreal.sk](http://www.territoryreal.sk) spolu so vzorom oznámenia uplatnenia reklamácie. Počas pracovných dní v čase od 9:00 do 17:00 je tiež k nahliadnutiu na adrese : Kapitulská 19, 917 01 Trnava.

1000 Realít, s. r. o.

1000 realít +, s. r. o.

1000 Realít TT, s. r. o.

1000 Realít BA, s. r. o.

1000 Realít EU, s. r. o.

Territory Property, s. r. o.

zast. Ing. Blažena Fóková, konateľ

1000 realít +, s. r. o.

1000 Realít TT, s. r. o.

1000 Realít BA, s. r. o.

1000 Realít EU, s. r. o.

Territory Property, s. r. o.

zast. Andrea Némethyová, konateľ

## C)

**1000 Realít, s. r. o.**, so sídlom Kapitulská 461/19, 917 01 Trnava, IČO: 46 115 447, zap. v Obchodnom registri Okresného súdu Trnava, oddiel: Sro, vložka č. 27253/T

**1000 Realít +, s. r. o.**, so sídlom Kapitulská 461/19, 917 01 Trnava, IČO: 48 074 438, zap. v Obchodnom registri Okresného súdu Trnava, oddiel: Sro, vložka č. 36040/T

**1000 Realít BA, s. r. o.**, so sídlom Dunajská 2327/52, 811 08 Bratislava – mestská časť Staré Mesto, IČO: 51 701 731, zap. v Obchodnom registri Okresného súdu Bratislava I, oddiel: Sro, vložka č. 128420/B

**1000 Realít TT, s. r. o.**, so sídlom Kapitulská 461/19, 917 01 Trnava, IČO: 51 813 491, zap. v Obchodnom registri Okresného súdu Trnava, oddiel: Sro, vložka č. 42590/T

**1000 Realít EU, s. r. o.**, so sídlom Dunajská 2327/52, 811 08 Bratislava – mestská časť Staré Mesto, IČO: 51 842 041, zap. v Obchodnom registri Okresného súdu Bratislava I, oddiel: Sro, vložka č. 130086/B

**Territory Property, s. r. o.**, so sídlom Kapitulská 461/19, 917 01 Trnava, IČO: 52 452 352, zap. v Obchodnom registri Okresného súdu Trnava, oddiel: Sro, vložka č. 44755/T

## OZNÁMENIE O UPLATNENÍ REKLAMÁCIE

Meno, Priezvisko: \_\_\_\_\_

Adresa: \_\_\_\_\_

Dátum narodenia (deň, mesiac, rok): \_\_\_\_\_

E- mail/ telefónne číslo: \_\_\_\_\_

Určenie reklamovanej služby:

.....  
.....  
.....

Stručný a výstižný opis dôvodov reklamácie:

.....  
.....  
.....

Ďalšie skutočnosti, ktoré môžu mať vplyv na vybavenie reklamácie:

.....  
.....  
.....

### **Pokyny pre spotrebiteľa:**

- Spotrebiteľ je oprávnený reklamovať poskytnutú službu najmä ak nebola poskytnutá v stanovenom rozsahu, cene alebo kvalite, alebo ak služba nebola poskytnutá v súlade s platnými právnymi predpismi alebo vopred dohodnutými podmienkami medzi poskytovateľom služby a spotrebiteľom.
- Spotrebiteľ môže reklamáciu uplatniť :
  - a) **Osobne** u poskytovateľa služby v prevádzke. Poskytovateľ služby alebo ním poverená osoba je povinný so spotrebiteľom spísať potvrdenie o uplatnení reklamácie.
  - b) **Písomne**, doporučeným listom na adresu Kapitulská 19, 917 01 Trnava. Poskytovateľ služby alebo ním poverená osoba je povinný spotrebiteľovi ihneď zaslať potvrdenie o uplatnení reklamácie, najneskôr však spolu s potvrdením o vybavení reklamácie.
  - c) **Elektronicky** na e-mail [info@territoryreal.sk](mailto:info@territoryreal.sk) . Poskytovateľ služby alebo ním poverená osoba je povinný spotrebiteľovi ihneď zaslať potvrdenie o uplatnení reklamácie, najneskôr však spolu s potvrdením o vybavení reklamácie.
  - d) **Telefonicke** na čísle 0948 207 507/0948 355 336. Poskytovateľ služby alebo ním poverená osoba je povinný spotrebiteľovi ihneď zaslať potvrdenie o uplatnení reklamácie, najneskôr však spolu s potvrdením o vybavení reklamácie.
- V prípade uplatnenia reklamácie je spotrebiteľ **povinný predložiť**:
  - a) Sprostredkovateľskú zmluvu medzi poskytovateľom služby a spotrebiteľom,
  - b) oznámenie o uplatnení reklamácie.
- Spôsob vybavenia reklamácie bude určený ihneď, v zložitých prípadoch do 3 pracovných dní, v odôvodnených prípadoch najneskôr do 30tich dní od uplatnenia reklamácie.
- Reklamácia bude vybavená ihneď, v odôvodnených prípadoch neskôr. Vybavenie reklamácie však nemôže trvať dlhšie ako 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie.
- Priebežne sa môžete informovať o stave Vašej reklamácie na telefóne čísle 0948 207 507/ 0948 355 336 cez pracovné dni od 09.00 do 17.00 hod. alebo prostredníctvom e-mailu [info@territoryreal.sk](mailto:info@territoryreal.sk) .

V ....., dňa .....

\_\_\_\_\_  
Podpis

## D)

### INFORMÁCIA O ALTERNATÍVNYM RIEŠENÍ SPOTREBITEĽSKÝCH SPOROV

**1000 realít +, s. r. o.**, so sídlom Kapitulská 461/19, 917 01 Trnava, IČO: 48 074 438, zap. v Obchodnom registri Okresného súdu Trnava, oddiel: Sro, vložka č. 36040/T ,

**1000 Realít, s. r. o.**, so sídlom Kapitulská 461/19, 917 01 Trnava, IČO: 46 115 447, zap. v Obchodnom registri Okresného súdu Trnava, oddiel: Sro, vložka č. 27253/T,

**1000 Realít BA, s. r. o.**, so sídlom Dunajská 2327/52, 811 08 Bratislava – mestská časť Staré Mesto, IČO: 51 701 731, zap. v Obchodnom registri Okresného súdu Bratislava I, oddiel: Sro, vložka č. 128420/B,

**1000 Realít EU, s. r. o.**, so sídlom Dunajská 2327/52, 811 08 Bratislava – mestská časť Staré Mesto, IČO: 51 842 041, zap. v Obchodnom registri Okresného súdu Bratislava I, oddiel: Sro, vložka č. 130086/B,

**1000 Realít TT, s. r. o.**, so sídlom Kapitulská 461/19, 917 01 Trnava, IČO: 51 813 491, zap. v Obchodnom registri Okresného súdu Trnava, oddiel: Sro, vložka č. 42590/T,

**Territory Property, s. r. o.**, so sídlom Kapitulská 461/19, 917 01 Trnava, IČO: 52 452 352, zap. v Obchodnom registri Okresného súdu Trnava, oddiel: Sro, vložka č. 44755/T,

(ďalej spoločne iba „Podnikateľ“)

týmto informuje spotrebiteľa o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov na základe informačnej povinnosti podľa § 10a ods. 1 písm. k) zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa.

#### I.

#### Výklad pojmov

Riešenie spotrebiteľských sporov upravuje **zákon č. 391/2015 Z. z. o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov** (ďalej iba „Zákon“). Cieľom tohto Zákona je vytvorenie novej možnosti pre spotrebiteľov riešiť svoj spor s predávajúcim rýchlo, efektívne, menej formálne a predovšetkým bezplatne, resp. len s minimálnymi nákladmi. Ide o dosiahnutie zmierlivého riešenia, resp. dohody medzi spotrebiteľom a predávajúcim o vyriešení sporu, ktorá sa po súhlase oboch strán s jej znením stáva záväzným právnym podkladom.

**Spotrebiteľom** na účely tohto Zákona je fyzická osoba, ktorá pri uzatváraní a plnení spotrebiteľskej zmluvy nekoná v rámci predmetu svojej podnikateľskej činnosti, zamestnania alebo povolania (ďalej iba „spotrebiteľ“).

**Alternatívnym riešením spotrebiteľských sporov** sa na účely tohto Zákona rozumie postup subjektu alternatívneho riešenia sporov, ktorého cieľom je dosiahnutie zmierlivého vyriešenia sporu medzi stranami sporu (ďalej iba „ARSS“).

Subjektom ARSS je **Slovenská obchodná inšpekcia** alebo oprávnená právnická osoba zapísaná v zozname.

## II.

### Základné informácie

Upozorňujeme, že spotrebiteľ má právo obrátiť sa na subjekt ARSS v prípade ak využil všetky zákonom dané možnosti, napr. uplatní si svoje právo v reklamačnom konaní a ak hodnota sporu presiahla sumu 20 Eur.

Spotrebiteľ má najskôr právo obrátiť sa na Podnikateľa so žiadosťou o nápravu ak nie je spokojný so spôsobom, ktorým sa vybavila jeho reklamácia alebo sa domnieva, že boli jeho práva poškodené. Ak je žiadosť odmietnutá alebo ak na ňu Podnikateľ neodpovie v lehote 30 dní odo dňa jej odoslania má spotrebiteľ právo podať návrh na začatie ARSS na Slovenskú obchodnú inšpekciu alebo oprávnenú právnickú osobu zapísanú v zozname, ktorá je príslušná na riešenie ARSS, spotrebiteľ má právo voľby.

Náležitosti takéhoto návrhu sú uvedené v § 12 ods. 3 Zákona. Tieto náležitosti musia byť splnené a návrh ich bezpodmienečne musí obsahovať.

Dňom doručenia takéhoto návrhu subjektu ARSS sa začína ARSS. Spotrebiteľ má právo ukončiť účasť na ARSS v ktoromkoľvek štádiu.

ARSS sa končí dňom uzavretia dohody medzi stranami sporu, vydaním odôvodneného stanoviska subjektu ARSS, odložením návrhu subjektom ARSS, smrťou a tiež vyhlásením za mŕtveho v prípade strany sporu, ktorá je spotrebiteľom, zánikom bez právneho nástupcu v prípade strany sporu, ktorá je právnickou osobou alebo dňom vyčiarknutia oprávnenej právnickej osoby zo zoznamu.

Subjekt ARSS ukončí ARSS do 90 dní odo dňa jeho začatia, v osobitne zložitých prípadoch môže túto lehotu predĺžiť o 30 dní a to aj opakovane.

**ARSS je bezodplatné. Náklady spojené s ARSS znáša každá zo strán samostatne bez možnosti ich náhrady.**

**Práva spotrebiteľa podať návrh na súd, riešiť spor v spotrebiteľskom rozhodcovskom konaní alebo mediáciou týmto nie sú dotknuté!**

Formulár pre podanie návrhu na začatie ARSS nájdete na stránke Slovenskej obchodnej inšpekcie [www.soi.sk](http://www.soi.sk). Zoznam subjektov alternatívneho riešenia sporov nájdete na stránke Ministerstva hospodárstva SR – [www.mhsr.sk](http://www.mhsr.sk)

Zákon bližšie ustanovuje podrobnosti ARSS, postup subjektov, práva a povinnosti strán sporu a tiež zodpovednosť a sankcie za porušenie týchto povinností.

V Trnave, dňa 01.02.2017

Príloha č 1: zákon č. 391/2015 Z. z. o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov



## E)

### ODSTÚPENIE OD DOHODY DO 14TICH DNÍ

Identifikácia spotrebiteľa ( meno, priezvisko, adresa):

.....  
.....

Týmto informujem sprostredkovateľa\* :

- a) **1000 realít +, s. r. o.**, so sídlom Kapitulská 461/19, 917 01 Trnava, IČO: 48 074 438, zap. v Obchodnom registri Okresného súdu Trnava, oddiel: Sro, vložka č. 36040/T ,
- b) **1000 Realít, s. r. o.**, so sídlom Kapitulská 461/19, 917 01 Trnava, IČO: 46 115 447, zap. v Obchodnom registri Okresného súdu Trnava, oddiel: Sro, vložka č. 27253/T,
- c) **1000 Realít BA, s. r. o.**, so sídlom Dunajská 2327/52, 811 08 Bratislava – mestská časť Staré Mesto, IČO: 51 701 731, zap. v Obchodnom registri Okresného súdu Bratislava I, oddiel: Sro, vložka č. 128420/B,
- d) **1000 Realít EU, s. r. o.**, so sídlom Dunajská 2327/52, 811 08 Bratislava – mestská časť Staré Mesto, IČO: 51 842 041, zap. v Obchodnom registri Okresného súdu Bratislava I, oddiel: Sro, vložka č. 130086/B,
- e) **1000 Realít TT, s. r. o.**, so sídlom Kapitulská 461/19, 917 01 Trnava, IČO: 51 813 491, zap. v Obchodnom registri Okresného súdu Trnava, oddiel: Sro, vložka č. 42590/T,
- f) **Territory Property, s. r. o.**, so sídlom Kapitulská 461/19, 917 01 Trnava, IČO: 52 452 352, zap. v Obchodnom registri Okresného súdu Trnava, oddiel: Sro, vložka č. 44755/T

(ďalej spoločne iba „ sprostredkovateľ“)

( \* Vyznačte sprostredkovateľa, s ktorým ste uzavreli dohodu/dohodu o sprostredkovaní/sprostredkovateľskú zmluvu/rezervačnú zmluvu ( ďalej spoločne iba „ dohoda“))

že využívam svoje právo na bezdôvodné odstúpenie od dohody do 14tich dní. Týmto odstupujem od dohody uzatvorenej so sprostredkovateľom zo dňa ..... v zákonnej lehote 14tich dní odo dňa podpisu dohody podľa § 7 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 ....., dňa .....

\_\_\_\_\_  
podpis spotrebiteľa