VICTORY®
REALITY

REKLAMAČNÝ PORIADOK

VICTORY REALITY Residence s.r.o.

VICTORY REALITY Residence s.r.o., IČO: 47 034 203, so sídlom Trieda SNP 17, 974 01 Banská Bystrica, zapísaná v Obchodnom registri Okresného súdu Banská Bystrica, oddiel: Sro, vložka č. 23818/S (ďalej len „realitná kancelária“ alebo „RK“) vydáva tento reklamačný poriadok v súlade so zákonom č. 40/1964 Zb. Občiansky zákonník a zákonom č. 108/2024 Z. z. o ochrane spotrebiteľa, oba v znení neskorších predpisov.

1. ÚVODNÉ USTANOVENIA

1. Reklamačný poriadok upravuje podmienky, spôsob a miesto uplatňovania práv zo zodpovednosti za vady služieb poskytovaných realitnou kanceláriou (ďalej len „reklamácia“ alebo „vytknutie vady“) a vzájomné práva a povinnosti RK a klienta pri ich vybavovaní.
2. Klientom je každá osoba, ktorej RK poskytuje služby. Ak je klient spotrebiteľom, vzťahujú sa na neho aj osobitné ustanovenia na ochranu spotrebiteľa (ďalej len „spotrebiteľ“).
3. Za reklamáciu sa nepovažuje sťažnosť, ktorá súvisí s neplnením alebo vadným plnením povinností tretej osoby (napr. predávajúceho, kupujúceho, banky alebo katastra), podnet na zlepšenie služieb ani iná žiadosť, ktorej predmetom nie sú služby RK.

2. MIESTO A SPÔSOB UPLATNENIA REKLAMÁCIE

1. Reklamáciu môže klient uplatniť osobne v prevádzke RK na adrese Majerská cesta 96, 974 01 Banská Bystrica alebo v sídle RK na adrese Trieda SNP 17, 974 01 Banská Bystrica, písomne na jednu z uvedených adries alebo elektronicky na adrese info@victoryreality.sk.
2. Klient vadu služby vytkne bez zbytočného odkladu po tom, ako ju zistil. V reklamácii uvedie svoje identifikačné údaje, označenie zmluvy alebo služby, opis vady a to, akým spôsobom žiada vadu odstrániť. K reklamácii priloží doklady, ktoré jeho tvrdenia preukazujú.

3. VYBAVENIE REKLAMÁCIE

1. RK bezodkladne po vytknutí vady vydá klientovi písomné potvrdenie o vytknutí vady služby, v ktorom uvedie lehotu, v ktorej vadu odstráni. Ak bola reklamácia uplatnená prostriedkami diaľkovej komunikácie (napr. e-mailom), RK doručí potvrdenie rovnakým spôsobom.
2. Lehota na odstránenie vady služby **nesmie byť dlhšia ako 30 dní odo dňa vytknutia vady**. Pri reklamácii služby zákon predĺženie tejto lehoty neumožňuje.
3. Vadu RK odstráni najmä dodatočným riadnym poskytnutím služby alebo jej časti. Ak odstránenie vady nie je možné alebo ho RK v lehote nevykoná, má klient práva podľa Občianskeho zákonníka, najmä právo na primeranú zľavu z odmeny (provízie), prípadne právo od zmluvy odstúpiť.
4. O výsledku vybavenia reklamácie RK klienta písomne informuje. Ak RK reklamáciu zamietne, uvedie dôvody zamietnutia.
5. Náklady spojené s vybavením reklamácie znáša RK. Tým nie je dotknutý nárok RK na náhradu preukázateľne vynaložených nákladov súvisiacich s vybavovaním zjavne neoprávnenej reklamácie.

4. ALTERNATÍVNE RIEŠENIE SPOROV

1. Spotrebiteľ má právo obrátiť sa na RK so žiadosťou o nápravu (napr. e-mailom na info@victoryreality.sk), ak nie je spokojný so spôsobom vybavenia reklamácie alebo ak sa domnieva, že RK porušila jeho práva.
2. Ak RK na žiadosť o nápravu odpovie zamietavo alebo na ňu neodpovie do 30 dní odo dňa jej odoslania, má spotrebiteľ právo podať návrh na začatie alternatívneho riešenia sporu podľa zákona č. 391/2015 Z. z. o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov v znení neskorších predpisov, a to najneskôr do jedného roka.
3. Príslušným subjektom je Slovenská obchodná inšpekcia, Ústredný inšpektorát, Odbor medzinárodných vzťahov a ARS, Prievozská 32, poštový priečinok 29, 827 99 Bratislava, e-mail: ars@soi.sk, adr@soi.sk. Zoznam ďalších subjektov alternatívneho riešenia sporov zverejňuje Ministerstvo hospodárstva Slovenskej republiky.
4. Náležitosti návrhu sú uvedené v samostatnom poučení o alternatívnom riešení sporov. Možnosť obrátiť sa na súd nie je dotknutá.

5. ZÁVEREČNÉ USTANOVENIA

1. Tento reklamačný poriadok v plnom rozsahu nahrádza predchádzajúci reklamačný poriadok.
2. Reklamačný poriadok nadobúda účinnosť dňom jeho zverejnenia v prevádzke RK a na webovom sídle www.victoryreality.sk.

Osoba poverená vybavovaním reklamácií: Róbert Frnda, RSc.

Aktualizované: september 2026