

## REKLAMAČNÝ PORIADOK.

### PODNIKATEĽ:

Reality – service, s.r.o., sídlo: Nám. Matice slovenskej 8, 965 01 Žiar nad Hronom; IČO: 36 843 369, zapísaná v obchodnom registri Okresného súdu Banská Bystrica, odd. Sro, vl.č.: 13726/S  
tel: +421 905 369 296, +421 45 673 2152, e-mail: info@reality-service.sk  
v zastúpení: Ing. Boris Beniak, konateľ

### Miesto uplatnenia reklamácie:

Reality – service, s.r.o., sídlo: Nám. Matice slovenskej 8, 965 01 Žiar nad Hronom; IČO: 36 843 369, zapísaná v obchodnom registri Okresného súdu Banská Bystrica, odd. Sro, vl.č.: 13726/S  
tel: +421 905 369 296, +421 45 673 2152, e-mail: info@reality-service.sk  
Určené osoby: Ing. Boris Beniak, Miroslav Beniak, Daniela Konoradská

Spotrebiteľom sa rozumie osoba, s ktorou má podnikateľ uzavretú zmluvu, na základe ktorej poskytuje spotrebiteľovi služby. Ak služby poskytované podnikateľom majú podľa spotrebiteľa vady, je oprávnený uplatniť zodpovednosť za vady služby (reklamáciu) u podnikateľa písomnou formou prostredníctvom reklamačného protokolu.

Podnikateľ spíše so spotrebiteľom o každej reklamacii, ktorá je u neho uplatnená, reklamačný protokol na aktuálne platnom formulári prijatom v danú dobu podnikateľom. Spotrebiteľ má právo na kópiu formuláru reklamačného protokolu. Formulár reklamačného protokolu a tento reklamačný poriadok sú dostupné v elektronickej podobe na stiahnutie na internetovej stránke ([www.reality-service.sk](http://www.reality-service.sk)).

### POUČENIE O PRÁVACH SPOTREBITEĽA PODĽA VŠEOBECNÉHO PREDPISU

Práva spotrebiteľa pri uplatnení vád podľa Občianskeho zákonníka č. 40/1964 Zb. v neskoršom znení  
§ 622

(1) Ak ide o vadu, ktorú možno odstrániť, má kupujúci (spotrebiteľ) právo, aby bola bezplatne, včas a riadne odstránená. Predávajúci (podnikateľ) je povinný vadu bez zbytočného odkladu odstrániť.

(2) Kupujúci (spotrebiteľ) môže namiesto odstránenia vady požadovať výmenu veci, alebo ak sa vada týka len súčasti veci, výmenu súčasti, ak tým predávajúcemu (podnikateľ) nevzniknú neprimerané náklady vzhľadom na cenu tovaru alebo závažnosť vady.

(3) Predávajúci (podnikateľ) môže vždy namiesto odstránenia vady vymeniť vadnú vec za bezvadnú, ak to kupujúcemu (spotrebiteľ) nespôsobí závažné ťažkosti.

### § 623

(1) Ak ide o vadu, ktorú nemožno odstrániť a ktorá bráni tomu, aby sa vec mohla riadne užívať ako vec bez vady, má kupujúci (spotrebiteľ) právo na výmenu veci alebo má právo od zmluvy odstúpiť. Tie isté práva prislúchajú kupujúcemu (spotrebiteľ), ak ide síce o odstrániteľné vady, ak však kupujúci (spotrebiteľ) nemôže pre opätovné vyskytnutie sa vady po oprave alebo pre väčší počet vád vec riadne užívať.

(2) Ak ide o iné neodstrániteľné vady, má kupujúci (spotrebiteľ) právo na primeranú zľavu z ceny veci.

### POSTUP UPLATŇOVANIA A VYBAVOVANIA REKLAMÁCIÍ

1. Spotrebiteľ uplatní reklamáciu prostredníctvom vyplnenia reklamačného protokolu, v ktorom uvedie vady poskytovanej služby a rozhodne, ktoré právo z vád uplatňuje. Reklamačný protokol obsahuje aj poučenie spotrebiteľa o jeho právach podľa všeobecného predpisu tak ako je uvedené v tomto reklamačnom poriadku.
2. Podnikateľ/určená osoba vydá potvrdenia o prijatí/uplatnení reklamácie.
3. Podnikateľ/určená osoba určí spôsob vybavenia reklamácie

4. Podnikateľ vybaví reklamáciu a odošle spotrebiteľovi doklad o vybavení reklamácie.

Podnikateľ bez zbytočného odkladu (najneskôr do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie) informuje spotrebiteľa o spôsobe vybavenia reklamácie a o vybavení reklamácie. Pokiaľ podnikateľ nevybaví reklamáciu do 30 dní odo dňa jej uplatnenia, spotrebiteľ má právo od zmluvy odstúpiť.

Spotrebiteľ má právo obrátiť sa na podnikateľa aj s akoukoľvek sťažnosťou/podnetom, ktorý podnikateľ s prihliadnutím na povahu sťažnosti/podnetu vybaví bez zbytočného odkladu.

Tento reklamačný poriadok môže byť zmenený iba podnikateľom.

Tento reklamačný poriadok nadobúda účinnosť dňom: 24.03.2019.