



KOLLÁR REALITY

## ZMLUVNÉ PODMIENKY – INFORMÁCIE PRE SPOTREBITEĽA

podľa ustanovenia § 273 ods. 1 Obchodného zákonníka v spojení so zákonom č. 108/2024 Z. z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene a doplnení niektorých zákonov

### Čl. I

#### Vymedzenie niektorých pojmov

1. **Budúcim kupujúcim** je fyzická osoba, ktorá má záujem o rezerváciu Nehnuteľnosti vo vlastníctve Klienta a ktorá chce za týmto účelom zložiť rezervačný poplatok.
2. **Klientom** sa rozumie fyzická osoba, ktorá má záujem o Služby Sprostredkovateľa alebo sa jej Služby zo strany Sprostredkovateľa poskytujú.
3. **Nehnuteľnosťou** sa rozumie dom, byt, pozemok, nebytový priestor, garáž alebo iná stavba postavená stavebnými prácami zo stavebných výrobkov, ktorá je pevne spojená so zemou alebo ktorej osadenie vyžaduje úpravu podkladu, ktorá je vo vlastníctve Klienta, a ktorú má Klient záujem predat', kúpiť alebo prenajať tretej osobe.
4. **Odmenu** sa rozumie nárok Sprostredkovateľa na províziu za poskytnuté Služby.
5. **Rezervačnou zmluvou** sa rozumie nepomenovaná zmluva podľa Občianskeho zákonníka uzatvorená medzi Sprostredkovateľom (prípadne Klientom) a Budúcim kupujúcim, ktorý má záujem o kúpu alebo prenájom Nehnuteľnosti. Rezervačnú zmluvu môže uzatvoriť s Budúcim kupujúcim priamo Sprostredkovateľ, alebo Klient Sprostredkovateľa (Budúci predávajúci), ktorý Sprostredkovateľa splnomocní na tento úkon. Pokiaľ Rezervačnú zmluvu s Budúcim kupujúcim uzatvorí Klient (Budúci predávajúci), tieto ZP sa nebudú na Rezervačnú zmluvu vzťahovať.
6. **Službou / Službami** sa rozumie činnosť Sprostredkovateľa spočívajúca najmä v sprostredkovaní predaja, kúpy alebo prenájmu Nehnuteľností.
7. **Sprostredkovateľom** sa rozumie obchodná spoločnosť Kollár - Reality&Marketing, s. r. o., so sídlom Ivanovce 245, 913 05 Ivanovce, IČO: 55 133 479, zapísaná v obchodnom registri Okresného súdu Trenčín, oddiel: Sro, vložka č.: 44667/R.
8. **Sprostredkovateľskou zmluvou** sa rozumie sprostredkovateľská zmluva uzatvorená medzi Sprostredkovateľom a Klientom podľa ustanovenia § 774 a nasl. Občianskeho zákonníka, predmetom ktorej je záväzok Sprostredkovateľa, že obstará pre Klienta príležitosť uzavrieť najmä kúpnu zmluvu, nájomnú zmluvu alebo inú zmluvu podľa požiadaviek Klienta a záväzok Klienta zaplatiť Odmenu.
9. **Účtom** sa rozumie účet Sprostredkovateľa IBAN SK86 0900 0000 0051 9853 7497, prípadne iný účet, ktorý bude Klientovi vopred oznámený.
10. **Webovou stránkou** sa rozumie webové sídlo Sprostredkovateľa <https://kollarreality.sk/>.

11. **Zákonom** sa rozumie zákon č. 108/2024 Z. z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene a doplnení niektorých zákonov
12. **ZP** sa rozumie tieto zmluvné podmienky, ktoré slúžia pre Klienta (alebo Budúceho kupujúceho), ktorý je spotrebiteľom.

### Čl. II

#### Všeobecné ustanovenia

1. Tieto ZP sú súčasťou každej Sprostredkovateľskej zmluvy ako aj Rezervačnej zmluvy, ktoré Sprostredkovateľ uzatvára s tretími osobami, ktoré sú spotrebiteľia. Tieto ZP upravujú práva a povinnosti Sprostredkovateľa, Klienta ako aj tretích osôb, ktoré majú záujem o rezerváciu Nehnuteľnosti (Budúci kupujúci). Ak bude Rezervačná zmluva s Budúcim kupujúcim uzatvorená v mene Klienta, tieto ZP sa nepoužijú.
2. Odchylné dojednania v Sprostredkovateľskej zmluve alebo Rezervačnej zmluve majú prednosť pred týmito ZP.
3. Tieto ZP sú zverejnené na Webovej stránke Sprostredkovateľa ako aj v jeho prevádzkových priestoroch.
4. Každý Klient a Budúci kupujúci je povinný oboznámiť sa s obsahom týchto ZP pred uzatvorením Sprostredkovateľskej zmluvy alebo Rezervačnej zmluvy. Sprostredkovateľ informuje vopred každého Klienta a Budúceho kupujúceho o skutočnostiach uvedených v týchto ZP, oznámi mu, kde sa tieto ZP nachádzajú a v prípade žiadosti Klienta alebo Budúceho kupujúceho mu odovzdá jedno vyhotovenie týchto ZP. Sprostredkovateľ tiež na žiadosť Klienta alebo Budúceho kupujúceho vysvetlí jednotlivé ustanovenia týchto ZP, ak im nebude Klient alebo Budúci kupujúci rozumieť. Ak Klient podpíše Sprostredkovateľskú zmluvu alebo Budúci kupujúci Rezervačnú zmluvu, má sa za to, že sa obsahom týchto ZP oboznámili a porozumeli im.
5. Sprostredkovateľ je oprávnený zmeniť tieto ZP najmä v prípade zmeny obchodnej politiky Sprostredkovateľa, v prípade zmeny právnych predpisov alebo situácie na realitnom trhu. Každá zmena bude vopred oznámená na Webovej stránke Sprostredkovateľa ako aj na sociálnych sieťach z účtu prevádzkového Sprostredkovateľom tak, že sa zverejnení nové znenie najmenej 15 dní pred účinnosťou. Pre právne vzťahy vzniknuté pred zmenou ZP však budú naďalej platiť ustanovenia ZP, ktoré boli účinné v čase uzatvorenia Sprostredkovateľskej zmluvy alebo Rezervačnej



## KOLLÁR REALITY

- zmluvy, okrem prípadu, ak by nové ustanovenia ZP boli pre Klienta (Budúceho kupujúceho) výhodnejšie.
6. Sprostredkovateľ podniká pod obchodným menom Kollár – Reality&Marketing, s. r. o.. Adresa sídla je zhodná s adresou uvedenou v Obchodnom registri (Ivanovce 245, 913 05 Ivanovce), pričom Sprostredkovateľ má svoje kancelárie (pobočky) v meste Piešťany, Nitra, Partizánske, Zlaté Moravce a Bratislava.
  7. Kontaktné údaje Sprostredkovateľa sú
    - a) tel. č.: 0911 112 455
    - b) e-mail: [martinkollar7@gmail.com](mailto:martinkollar7@gmail.com) alebo [martinkollar@kollarreality.sk](mailto:martinkollar@kollarreality.sk)
    - c) Facebook: Kollár – Reality&Marketing, s. r. o. (dostupné na <https://www.facebook.com/profile.php?id=100063631208072>)
    - d) WhatsApp: Kollar Martin
    - e) korešpondenčná adresa: Ivanovce 245, 913 05 Ivanovce
  8. Klient môže uplatniť reklamáciu alebo sťažnosť na adrese: Ivanovce 245, 913 05 Ivanovce alebo prostredníctvom telefónu, e-mailu alebo inej aplikácie uvedenej v odseku 7.
  9. Orgánom dozoru a dohľadu nad zachovávaním zákonnosti konania Sprostredkovateľa je Slovenská obchodná inšpekcia, Inšpektorát SOI pre Trenčiansky kraj, so sídlom Hurbanova 59, 911 01 Trenčín, e-mail: [tn@soi.sk](mailto:tn@soi.sk), tel. č. 032/640 01 09.

### Čl. III

#### Služby Sprostredkovateľa

1. Sprostredkovateľ poskytuje svoje Služby na základe oprávnenia vydaného príslušnými orgánmi.
2. Služby Sprostredkovateľa spočívajú najmä vo vyhľadávaní tretích osôb pre Klienta ako Budúcich kupujúcich, inzeruje predaj, kúpu alebo prenájom Nehnuteľností na realitných portáloch, sociálnych sieťach a prípade podľa dohody s Klientom aj na iných miestach (napr. v mestách na to určených miestach), vyhotovuje fotodokumentáciu Nehnuteľností, vykonáva obhliadky. Sprostredkovateľ tiež vyhľadáva Nehnuteľnosti za účelom ich kúpy Budúcim kupujúcim, a to podľa jeho požiadaviek a podmienok zmluvy. Po uzatvorení zmluvy o budúcej zmluve je Sprostredkovateľ aj uchovávateľom rezervačného poplatku, pričom podmienky nakladania s poplatkom upravuje konkrétna zmluva o budúcej zmluve. V rámci Služieb Sprostredkovateľ zabezpečuje aj písomnosti a dokumentáciu, najmä listy vlastníctva, jednotlivé zmluvy a zabezpečuje podanie návrhu na vklad do katastra nehnuteľností (prostredníctvom spolupracujúceho advokáta). Ďalšie Služby poskytované Sprostredkovateľom môžu byť dohodnuté v Sprostredkovateľskej zmluve alebo inej zmluve, ktorú uzatvára s Klientmi.
3. Rozsah a spôsob Služieb určuje Sprostredkovateľ v každom jednotlivom prípade sám, ak zmluva neurčuje inak. Služby Sprostredkovateľa sú

- poskytnuté riadne a s odbornou starostlivosťou, ak Sprostredkovateľ poskytne iba niektoré Služby podľa odseku 2, pokiaľ budú viesť k úspešnému uzatvoreniu obchodu. Tieto Služby Sprostredkovateľ zvolí podľa okolností obchodu a požiadaviek Klienta.
4. Sprostredkovateľ poskytuje Služby prostredníctvom svojho konateľa ako aj realitných maklérov, ktorý sa na požiadanie preukazujú písomným plnomocenstvom. Niektoré Služby poskytuje Sprostredkovateľ prostredníctvom advokáta. Služby sú poskytované bezodkladne po uzatvorení Sprostredkovateľskej zmluvy až do jej ukončenia, prípadne uzatvorenia obchodu.
  5. Odmena Sprostredkovateľa je vopred dohodnutá a uvádza sa v Sprostredkovateľskej zmluve, pričom výška odmeny je stanovená podľa pravidiel SORA (Slovenská realitná akadémia). V prípade exkluzívnych Sprostredkovateľských zmlúv je odmena učená dvomi spôsobmi, a to paušálnou sumou a súčasne variabilnou zložkou, ktorá závisí od toho, aké extra Služby bude Klient od Sprostredkovateľa požadovať. Odmena Sprostredkovateľa môže byť určená ako pevná suma alebo percentuálne tak, aby výška odmeny bola v každom prípade určiteľná.
  6. Sprostredkovateľ nie je platcom DPH, takže Odmena Sprostredkovateľa sa nenavýšuje o zákonnú sadzbu DPH.
  7. Odmena Sprostredkovateľa zahŕňa zisk Sprostredkovateľa, cestovné náklady vynaložené za účelom obhliadok, poplatky na kataster do výšky 50,- EUR, náklady na advokáta za vypracovanie zmlúv (Sprostredkovateľská zmluva, zmluva o budúcej zmluve a kúpna zmluva, prípadne nájomná zmluva), náklady na inzerciu, prípadne iné náklady dohodnuté s Klientom v Sprostredkovateľskej zmluve.
  8. Klient nie je povinný zaplatiť preddavok na Odmenu Sprostredkovateľa, ak sa v konkrétnej zmluve nedohodnú inak. Budúci kupujúci je povinný zaplatiť rezervačný poplatok v lehote a vo výške, ktorá je stanovená v Rezervačnej zmluve alebo inej zmluve uzatvorenej so Sprostredkovateľom alebo s Klientom.
  9. V prípade, ak Klient použije na kontakt so Sprostredkovateľom telefón alebo aplikácie prostredníctvom internetu, nebudú mu účtované žiadne poplatky, okrem poplatkov mobilných operátorov a poskytovateľov internetu podľa zmluvy s nimi uzatvorenej.
  10. Odmena Sprostredkovateľa je splatná v lehote a na Účet uvedený v Sprostredkovateľskej zmluve.

### Čl. IV

#### Uzatvorenie zmlúv so Sprostredkovateľom

1. Sprostredkovateľskú zmluvu, Rezervačnú zmluvu alebo následne aj Zmluvu o budúcej zmluve uzatvára Sprostredkovateľ s Klientmi písomne alebo elektronickým spôsobom. Sprostredkovateľská zmluva môže byť aj ústna, prípadne dojednaná prostredníctvom e-mailu alebo SMS-správy, pokiaľ Klient netrvá na listinnej forme zmluvy. V takom



- prípade sa za moment uzatvorenia Sprostredkovateľskej zmluvy považuje deň podpísania súhlasu s inzerciou Nehnutelností vo vlastníctve Klienta.
- Zmluvy v listinnej forme podľa odseku 1 je možné podpísať osobne (vlastnoručne) alebo elektronickým spôsobom prostredníctvom aplikácie Okdokument, ktorú Sprostredkovateľ ponúka Klientom prostredníctvom tretej osoby (ANASOFT APR, spol. s r.o.), ak sa zmluva uzatvorí elektronickým spôsobom.
  - Podpísanie zmluvy podľa odseku 1 prostredníctvom aplikácie Okdokument sa uskutoční tak, že Sprostredkovateľ pošle potrebnú zmluvu na e-mail Klienta, ktorý mu vopred oznámi. Klient nepotrebuje registráciu alebo účet v žiadnej aplikácii alebo na žiadnom serveri či elektronickej platforme.
  - Po doručení zmluvy na e-mail Klienta, Klient podpíše zmluvu priamo na displeji elektronickeho zariadenia, spravidla telefón alebo tablet. Odporúča sa použiť dotykové pero, však zmluvu je možné podpísať aj prstom na displeji. Zmluvu je možno tiež podpísať aj na počítači alebo notebooku prostredníctvom počítačovej myši, čo však znižuje kvalitu a vierohodnosť podpisu.
  - Na podpísanie dokumentu prostredníctvom aplikácie Okdokument sa vyžaduje operačný systém Windows, Linux, Mac OS, FreeBSD alebo Solaris; pri mobilnom telefóne alebo tablete Android, iOS alebo Mac OS. Klient musí mať funkčné a stabilné pripojenie internetu.
  - Podpísanú zmluvu Klient stiahne do svojho zariadenia a odošle ju Sprostredkovateľovi na ďalší postup.
  - Za podpísanie zmluvy nebudú Klientovi účtované žiadne poplatky; tým nie sú dotknuté poplatky poskytovateľa internetového pripojenia.
  - Elektronický podpis prostredníctvom aplikácie Okdokument je plnohodnotný podpis rovnocenný s osobným podpisom vykonaným perom.
  - Každý podpis je v zmluve šifrovaný asynchrónnou šifrou. Pre jeho dešifrovanie je potrebný prístup k privátnemu kľúču a heslu.
- Sprostredkovateľovi najneskôr v posledný deň lehoty podľa odseku 1.
- Klient (prípadne Budúci kupujúci v prípade Rezervačnej zmluvy) nemôže odstúpiť od zmluvy, predmetom ktorej je poskytnutie Služby, ak sa jej poskytovanie začalo pred uplynutím lehoty na odstúpenie od Zmluvy s výslovným súhlasom Klienta a Klient vyhlásil, že bol riadne poučený o tom, že vyjadrením tohto súhlasu stráca právo na odstúpenie od zmluvy po úplnom poskytnutí Služby, a ak došlo k úplnému poskytnutiu Služby.
  - Klient (Budúci kupujúci) môže uplatniť právo na odstúpenie od Sprostredkovateľskej zmluvy u Sprostredkovateľa v listinnej podobe alebo v podobe zápisu na inom trvanlivom nosiči; ak bola Sprostredkovateľská zmluva uzavretá ústne, na uplatnenie práva Klienta na odstúpenie od Sprostredkovateľskej zmluvy stačí akékoľvek jednoznačne formulované vyhlásenie Klienta vyjadrujúce jeho vôľu odstúpiť od Sprostredkovateľskej zmluvy; dôkazné bremeno v takom prípade znáša Klient.
  - Klient (prípadne Budúci kupujúci) môže na odstúpenie od Sprostredkovateľskej zmluvy (Rezervačnej zmluvy) použiť formulár, ktorý mu bude odovzdaný Sprostredkovateľom pri uzatváraní konkrétnej zmluvy.
  - Ak Klient (Budúci kupujúci) odstúpi od Sprostredkovateľskej zmluvy (Rezervačnej zmluvy), zrušuje sa od začiatku aj každá doplnková zmluva súvisiaca so zmluvou, od ktorej Klient odstúpil, okrem prípadu, ak sa strany výslovne dohodnú na ďalšom trvaní doplnkovej zmluvy. Od Klienta nie je možné požadovať žiadne náklady alebo iné platby v súvislosti so zrušením doplnkovej zmluvy okrem úhrady nákladov a platieb uvedených v ustanovení § 21 ods. 3 a 5 a § 22 ods. 3. zákona č. 108/2024 Z. z..
  - Sprostredkovateľ je povinný bez zbytočného odkladu, najneskôr do 14 dní odo dňa doručenia oznámenia o odstúpení od Sprostredkovateľskej zmluvy (Rezervačnej zmluvy) vrátiť Klientovi všetky platby, ktoré od neho prijal na základe Sprostredkovateľskej zmluvy alebo v súvislosti s ňou, vrátane nákladov na dopravu, dodanie a poštovné a iných nákladov a poplatkov. Sprostredkovateľ vráti platby rovnakým spôsobom, aký použil Klient pri platbe Odmeny, tým nie je dotknuté právo Sprostredkovateľa dohodnúť sa s Klientom na inom spôsobe úhrady, ak Klientovi nebudú v súvislosti s úhradou účtované žiadne poplatky.
  - Klient je povinný uhradiť Sprostredkovateľovi Odmenu za skutočne poskytnuté Služby do dňa doručenia oznámenia o odstúpení od zmluvy, ak Klient podľa ustanovenia § 19 ods. 1 zákona č. 108/2024 Z. z. odstúpi od Sprostredkovateľskej zmluvy uzatvorenej podľa zákona č. 108/2024 Z. z., a pred začatím poskytovania Služieb udelil výslovný súhlas podľa § 17 ods. 10 písm. c) zákona č. 108/2024 Z. z.. Odmena za skutočne poskytnuté Služby sa

## Čl. V

### Právo na odstúpenie od zmluvy

- Ak budú Klientovi (prípadne Budúcemu kupujúcemu v prípade Rezervačnej zmluvy) poskytnuté všetky zákonom vyžadované informácie, je oprávnený aj bez uvedenia dôvodu odstúpiť od Sprostredkovateľskej zmluvy alebo Rezervačnej zmluvy (v prípade Budúceho kupujúceho) do 14 dní odo dňa uzatvorenia predmetnej zmluvy. Klient môže odstúpiť od Sprostredkovateľskej zmluvy v lehote do 30 dní v prípade, nevyžiadanej návštevy alebo v súvislosti s ňou alebo na predajnej akcii alebo v súvislosti s ňou.
- Lehota na odstúpenie od Sprostredkovateľskej zmluvy (Rezervačnej zmluvy) sa považuje za zachovanú, ak oznámenie o odstúpení od Sprostredkovateľskej zmluvy (Rezervačnej zmluvy) bolo odoslané



vypočíta pomerne na základe celkovej Odmeny dohodnutej v Sprostredkovateľskej zmluve. Odplata za skutočne poskytnuté Služby sa vypočíta na základe trhovej odmeny za poskytnuté Služby, ak je celková Odmena dohodnutá v Sprostredkovateľskej zmluve nadhodnotená.

9. Sprostredkovateľ je oprávnený odstúpiť od Sprostredkovateľskej zmluvy alebo Rezervačnej zmluvy z dôvodov uvedených v predmetných zmluvách.

## Čl. VI

### Zodpovednosť za vady

1. Sprostredkovateľ sa zaväzuje Služby poskytovať riadne, teda bez väd. Ak budú Služby poskytnuté vadne, má Klient nárok zo zodpovednosti za vady (uplatniť reklamáciu); dôkazné bremeno o tom, že Služby nie sú poskytnuté riadne, zaťažuje Klienta.
2. Ak ide o vadu, ktorú možno odstrániť, má Klient právo, aby bola bezplatne, včas a riadne odstránená. Sprostredkovateľ je povinný vadu bez zbytočného odkladu odstrániť, a to bezplatne, na vkladné náklady, bez spôsobenia závažných ťažkostí Klientovi a v primeranej lehote. Klient si nemôže zvoliť spôsob odstránenia vady, ktorý nie je možný alebo ktorý by v porovnaní s druhým spôsobom odstránenia vady spôsobil Sprostredkovateľovi neprimerané náklady s ohľadom na všetky okolnosti a na skutočnosť, či by druhý spôsob odstránenia vady spôsobil Sprostredkovateľovi značné ťažkosti. Tento spôsob odstránenia vady môže Sprostredkovateľ odmietnuť.
3. Klient má aj ďalšie práva zo zodpovednosti za vady, ktoré sú uvedené v ustanoveniach § 621 a nasl. Občianskeho zákonníka, ak je to možné s ohľadom na Služby Sprostredkovateľa.
4. Klient je povinný reklamáciu Služieb uplatniť bez zbytočného odkladu po tom, čo vady Služieb zistil, najneskôr však do 30 dní odo dňa kedy nastala skutočnosť, zakladajúca dôvod reklamácie, inak právo na reklamáciu zaniká.
5. Reklamáciu môže Klient uplatniť písomne na korešpondenčnú adresu Sprostredkovateľa, ústne, elektronickými prostriedkami alebo iným technicky vykonateľným spôsobom. Po podaní reklamácie bude Klient poučený o právach podľa tohto článku ZP.
6. Sprostredkovateľ poskytne Klientovi písomné potvrdenie o vytknutí vady bezodkladne po vytknutí vady Klientom. Sprostredkovateľ v potvrdení o vytknutí vady uvedie lehotu, v ktorej vadu v súlade s § 507 ods. 1 Občianskeho zákonníka odstráni. Lehota oznámená podľa predchádzajúcej vety nesmie byť dlhšia ako 30 dní odo dňa vytknutia vady, ak dlhšia lehota nie je odôvodnená objektívnym dôvodom, ktorý Sprostredkovateľ nemôže ovplyvniť.
7. Klient má právo na primeranú zľavu z Odmenu alebo právo odstúpiť od Sprostredkovateľskej zmluvy aj bez poskytnutia dodatočnej primeranej lehoty podľa § 517 ods. 1 Občianskeho zákonníka, ak
  - a) Sprostredkovateľ vady neodstránil

- b) Sprostredkovateľ odmietol odstrániť vady podľa odseku 2 posledná veta
- c) sú poskytované Služby naďalej vadné, aj napriek ich odstráneniu Sprostredkovateľom
- d) ide o vady závažnej povahy, ktoré vyžadujú okamžitú zľavu z Odmeny alebo okamžité odstúpenie od Sprostredkovateľskej zmluvy
- e) Sprostredkovateľ vyhlásil alebo je z okolností zrejmé, že vadu neodstráni v primeranej lehote alebo bez spôsobenia závažných ťažkostí pre Klienta.

8. Zľava z Odmeny musí byť primeraná rozdielu hodnoty vadných Služieb a hodnoty, ktorú by mali Služby bez väd.
9. Klient nemôže odstúpiť od Sprostredkovateľskej zmluvy podľa odseku 7, ak sa Klient spolupodieľal na vzniku vady alebo ak je vada zanedbateľná. Dôkazné bremeno, že sa Klient spolupodieľal na vzniku vady a že vada je zanedbateľná, nesie Sprostredkovateľ.
10. Sprostredkovateľ neposkytuje záruku podľa ustanovenia § 626 Občianskeho zákonníka.
11. Sprostredkovateľ a osoby vystupujúceho v jeho mene na základe plnomocenstva dodržiavajú etický kódex pri poskytovaní Služieb. Tento etický kódex je interným dokumentom Sprostredkovateľa. Klient alebo Budúci kupujúci môže požiadať Sprostredkovateľa o nahliadnutie do etického kódexu v sídle alebo pobočke Sprostredkovateľa. Etický kódex je dostupný aj na Webovej stránke Sprostredkovateľa.
12. Klient má právo podať aj podanie, ktoré podľa obsahu nie je reklamáciou, ale možno ho považovať za žiadosť o nápravu alebo iný podnet súvisiaci najmä so Sprostredkovateľskou zmluvou alebo Službami Sprostredkovateľa, zašle Sprostredkovateľ Klientovi odpoveď do 15 dní odo dňa doručenia podania.
13. Sťažnosť alebo podnet je možné Sprostredkovateľovi doručiť písomne, e-mailom, telefonicky alebo iným technicky vykonateľným spôsobom. Sťažnosť alebo podnet musí obsahovať najmä údaje Klienta, údaje Sprostredkovateľa, opísanie skutočností, voči ktorým sťažnosť alebo podnet smerujú, čo Klient sťažnosťou alebo podnetom žiada, dátum a podpis Klienta.
14. Odpoveď na sťažnosť bude Klientovi zaslaná písomne poštou, telefonicky alebo e-mailom, ak je Sprostredkovateľovi známy, alebo spôsobom, o ktorý Klient v sťažnosti alebo v podnete požiadal. Sprostredkovateľ v odpovedi na sťažnosť alebo podnet uvedie, o akú sťažnosť alebo podnet sa jedná, a oznámi Klientovi spôsob vybavenia.
15. Na opakované sťažnosti alebo podnety týkajúce sa tej istej veci, ktoré neobsahujú nové skutočnosti alebo nie sú k nim priložené nové prílohy, nie je povinný Sprostredkovateľ reagovať, a to ani keby boli podané treťou osobou; túto skutočnosť nie je Sprostredkovateľ povinný odosielateľovi oznamovať.
16. Sprostredkovateľ nie je povinný reagovať ani na sťažnosti alebo podnety, ktoré majú vulgárny alebo urážajúci obsah, najmä vo vzťahu k zamestnancom



alebo spolupracujúcim osobám Sprostredkovateľa alebo k Sprostredkovateľovi samotnému.

17. Tento článok sa primerane uplatní aj vo vzťahu k Budúcim kupujúcim pri uzatvorení Rezervačnej zmluvy, ktorú uzatvorí s Budúcim kupujúcim Sprostredkovateľ (teda nie Klient).

## Čl. VII

### Ďalšie ustanovenie, práva a povinnosti strán

1. Sprostredkovateľ a Klient (Budúci kupujúci) sa zaväzujú zachovávať mlčanlivosť vo vzťahu k všetkým informáciám a skutočnostiam, ktoré sa dozvedeli pri uzatvorení a plnení Sprostredkovateľskej zmluvy (Rezervačnej zmluvy) a že tieto informácie a skutočnosti budú využívať iba na plnenie zmluvy.
2. Sprostredkovateľská zmluva sa uzatvára na dobu určitú, ktorá je uvedená v každej Sprostredkovateľskej zmluve. Rezervačná zmluva sa uzatvára na dobu najmenej 7 dní (ak Budúci kupujúci nezaplatí rezervačný poplatok včas), najviac do času uzatvorenia zmluvy o budúcej zmluve a zložení rezervačného poplatku.
3. Závazky vyplývajúce zo Sprostredkovateľskej zmluvy trvajú počas platnosti Sprostredkovateľskej zmluvy, najdlhšie do ukončenia konkrétneho obchodu (t. j. do prevodu vlastníckeho práva k Nehnuteľnosti na Budúceho kupujúceho). Niektoré nároky Sprostredkovateľa trvajú aj po ukončení Sprostredkovateľskej zmluvy, napríklad zmluvné pokuty, náhrady nákladov alebo iné zákonné alebo zmluvne dohodnuté nároky.
4. Sprostredkovateľ je oprávnený jednostranne započítať si svoje nároky (najmä Odmenu alebo náhradu nákladov vzniknutú v súvislosti s poskytovaním Služieb) voči iným nárokom Klienta alebo Budúceho kupujúceho. To neplatí v prípade pohľadávok, ktoré vzniknú Klientovi odstúpením od zmluvy podľa § 19 ods. 1 zákona č. 108/2024 Z. z..
5. Práva a povinnosti zo Sprostredkovateľskej zmluvy alebo Rezervačnej zmluvy prechádzajú na právnych nástupcov Klienta alebo Budúceho kupujúceho.
6. Sprostredkovateľ je oprávnený bez súhlasu Klienta alebo Budúceho kupujúceho previesť práva, najmä finančné nároky, vyplývajúce zo Sprostredkovateľskej zmluvy (alebo Rezervačnej zmluvy) na tretie osoby.
7. Klient (Budúci kupujúci) nie je oprávnený bez predchádzajúceho súhlasu Sprostredkovateľa postúpiť alebo previesť práva zo Sprostredkovateľskej zmluvy (Rezervačnej zmluvy) na tretie osoby.
8. Klient (Budúci kupujúci) sa zaväzuje poskytovať Sprostredkovateľovi potrebnú súčinnosť, odovzdať mu potrebné doklady a informácie, ktoré sú nevyhnutné alebo potrebné pre poskytovanie Služieb.
9. Klient (Budúci kupujúci) sa zaväzuje dodržiavať aj ďalšie povinnosti, ktoré budú stanovené v Sprostredkovateľskej zmluve (Rezervačnej zmluve).
10. Ak sa Sprostredkovateľská zmluva zruší z iného dôvodu ako je uvedený v čl. V týchto ZP, prípadne ak

dôjde k zrušeniu Rezervačnej zmluvy alebo Zmluvy o budúcej zmluve a Sprostredkovateľ bude z toho dôvodu povinný vrátiť plnenie (záloha, rezervačný poplatok), ktoré dostal, toto plnenie bude vrátené do 45 dní odo dňa, kedy došlo k zrušeniu tej-ktorej zmluvy.

11. Ak vzniknú spory medzi Sprostredkovateľom a Klientom (Budúcim predávajúcim) týkajúce sa Služieb alebo Sprostredkovateľskej zmluvy (Rezervačnej zmluvy), zaväzujú sa účastníci zmluvy riešiť tieto spory prednostne dohodou alebo pomocou tretej osoby (mediátor, advokát). Právo domáhať sa ochrany na súde tým nie je dotknuté.

## Čl. VIII

### Alternatívne riešenie sporov

1. Alternatívnym riešením sporu sa rozumie riešenie sporu medzi Klientom a Sprostredkovateľom vyplývajúceho zo Sprostredkovateľskej zmluvy alebo súvisiaceho so Sprostredkovateľskou zmluvou subjektom alternatívneho riešenia sporov, ktorého cieľom je dosiahnutie zmierlivého vyriešenia sporu medzi stranami sporu.
2. Subjektom alternatívneho riešenia je Slovenská obchodná inšpekcia (<https://www soi.sk/>) alebo iná príslušná oprávnená právnická osoba zapísaná v zozname subjektov alternatívneho riešenia sporov vedeného Ministerstvom hospodárstva Slovenskej republiky (<https://www.mhsr.sk/obchod/ochrana-spotrebitela/alternativne-riesenie-spotrebitelskych-sporov-1/alternativne-riesenie-spotrebitelskych-sporov>).
3. Návrh na začatie alternatívneho riešenia sporu podáva Klient príslušnému subjektu alternatívneho riešenia sporov; možnosť obrátiť sa na súd tým nie je dotknutá.
4. Klient môže podať návrh v prípade, že
  - a) sa obrátil na Sprostredkovateľa so žiadosťou o nápravu, ak nebol spokojný so spôsobom vybavenia jeho reklamácie alebo sa domnieva, že Sprostredkovateľ porušil jeho práva a
  - b) Sprostredkovateľ na žiadosť podľa písm. a) odpovedal zamietavo alebo neodpovedal do 30 dní odo dňa jej odoslania.
5. Návrh musí obsahovať
  - a) meno a priezvisko Klienta, adresu na doručovanie, elektronickú adresu a telefonický kontakt, ak ich má,
  - b) presné označenie Sprostredkovateľa,
  - c) úplný a zrozumiteľný opis rozhodujúcich skutočností,
  - d) označenie, čoho sa Klient domáha,
  - e) dátum, kedy sa Klient obrátil na Sprostredkovateľa so žiadosťou o nápravu a informáciu, že pokus o vyriešenie sporu priamo so Sprostredkovateľom bol bezvýsledný,
  - f) vyhlásenie o tom, že vo veci nebol zaslaný rovnaký návrh inému subjektu alternatívneho riešenia sporov, nerozhodol vo veci súd alebo rozhodcovský súd, vo veci nebola uzavretá



KOLLÁR REALITY

dohoda o mediácii ani nebolo vo veci ukončené alternatívne riešenie sporu.

6. K návrhu Klient priloží doklady súvisiace s predmetom sporu, ktoré preukazujú skutočnosti uvedené v návrhu.
7. Alternatívne riešenie sporu orgánmi alternatívneho riešenia sporov je bezodplatné. Oprávnená právnická osoba môže vo svojich pravidlách alternatívneho riešenia sporov stanoviť, že je oprávnená požadovať od Klienta poplatok za začatie alternatívneho riešenia sporu v sume, ktorú zverejní na svojom webovom sídle; poplatok podľa prvej vety nesmie presiahnuť sumu päť eur vrátane dane z pridanej hodnoty.
8. Tieto ustanovenia sa primerane vzťahujú aj na Budúceho kupujúceho v súvislosti s uzatvorením Rezervačnej zmluvy.

## Čl. IX

### Ochrana osobných údajov

1. Sprostredkovateľ, ako prevádzkovateľ, spracúva osobné údaje fyzických osôb (Klientov a Budúcich kupujúcich) v rámci predzmluvného a zmluvného vzťahu za účelom plnenia Služieb podľa tých ZP a Sprostredkovateľskej alebo Rezervačnej zmluvy v súlade s nariadením č. 2016/679 o ochrane fyzických osôb pri spracúvaní osobných údajov a o voľnom pohybe takýchto údajov a zákonom č. 18/2018 Z. z. o ochrane osobných údajov a o zmene a doplnení niektorých zákonov.
2. Právny dôvod, rozsah a zásady spracúvania osobných údajov ako aj práva dotknutých osôb v súvislosti so spracúvaním osobných údajov sú osobitne spracované v internom dokumente Sprostredkovateľa, ktorý je zverejnený na Webovej stránke (<https://kollarreality.sk/gdpr.php>).

## Čl. X

### Záverčné ustanovenia

1. Právne vzťahy vzniknuté medzi Sprostredkovateľom a Klientom (Budúcim kupujúcim) sa spravujú prednostne podľa zákona č. 40/1964 Zb. Občiansky zákonník v znení neskorších predpisov a zákona č. 108/2024 o ochrane spotrebiteľa a o zmene a doplnení niektorých zákonov.
2. V prípade, ak o Služby Sprostredkovateľa požiada právnická osoba, tieto ZP sa nepoužijú a zmluvný vzťah sa bude spravovať osobitne dojednanou zmluvou.
3. Ak niektoré ustanovenia týchto ZP nie sú celkom alebo sčasti účinné alebo neskôr stratia účinnosť, nie je tým dotknutá platnosť ostatných ustanovení. Namiesto neúčinných ustanovení a na vyplnenie medzier sa použije úprava, ktorá, pokiaľ je to právne možné, sa čo najviac približuje zmyslu a účelu týchto ZP.
4. Tieto ZP nadobúdajú účinnosť dňa 24.01.2025.