REKLAMAČNÝ PORIADOK

Bezplatnej služby orientačného ocenenia nehnuteľností v aplikácii

Tento reklamačný poriadok upravuje podmienky uplatňovania práv zo zodpovednosti za vady pri používaní bezplatnej služby orientačného ocenenia nehnuteľností poskytovanej prostredníctvom webovej aplikácie dostupnej na webovej stránke www.odhadni.sk.

1. Prevádzkovateľ služby

Identifikačné údaje Prevádzkovateľa	
Obchodné meno:	**ParaEnergo s.r.o.**
IČO:	52638219
Sídlo / miesto podnikania:	Maštinec 21, 980 13 Hrnčiarska Ves
Zápis v registri:	Obchodný register Okresného súdu Banská Bystrica, oddiel: Sro, vložka č. 37265/S
E-mail:	info@paraenergo.sk
Telefónne číslo:	+421 915 484 475

(ďalej len ako „**Prevádzkovateľ**“)

Orgán dozoru	
Názov:	**Slovenská obchodná inšpekcia (SOI)**
Príslušný Inšpektorát	Inšpektorát SOI pre Banskobystrický kraj
Odbor:	Odbor výkonu dohľadu
Adresa:	Dolná 46, 974 00 Banská Bystrica 1

2. Úvodné ustanovenia

2.1. Tento reklamačný poriadok upravuje spôsob a podmienky uplatňovania práv zo zodpovednosti za vady bezplatnej služby orientačného ocenenia nehnuteľností (ďalej len „Služba“), ktorú Prevádzkovateľ poskytuje prostredníctvom webovej aplikácie.

2.2. Služba je určená používateľom, ktorí prostredníctvom aplikácie zadajú požadované údaje o nehnuteľnosti s cieľom získať orientačný odhad jej hodnoty.

2.3. Po spracovaní zadaných údajov aplikácia vygeneruje orientačný odhad hodnoty nehnuteľnosti a Prevádzkovateľ ho doručí používateľovi na e-mailovú adresu zadanú pri použití Služby.

2.4. Tento reklamačný poriadok sa spravuje príslušnými právnymi predpismi Slovenskej republiky, najmä zákonom č. 40/1964 Zb. Občiansky zákonník v znení neskorších predpisov a zákonom č. 108/2024 Z. z. o ochrane spotrebiteľa v znení neskorších predpisov, ako aj ďalšími právnymi predpismi, ak sa na konkrétny vzťah uplatňujú.

2.5. Ustanovenia tohto reklamačného poriadku sa uplatňujú na používateľov Služby; osobitné zákonné práva spotrebiteľa sa uplatnia vždy, keď má používateľ postavenie spotrebiteľa. Tento reklamačný poriadok tieto práva neobmedzuje.

REKLAMAČNÝ PORIADOK

Bezplatnej služby orientačného ocenenia nehnuteľností v aplikácii

3. Charakter a rozsah poskytovanej služby

3.1. Služba je poskytovaná bezplatne. Používateľ za zadanie údajov, spracovanie orientačného ocenenia ani zaslanie výsledku na e-mail neplatí Prevádzkovateľovi žiadnu cenu.

3.2. Výsledok Služby predstavuje orientačný odhad hodnoty nehnuteľnosti vytvorený na základe údajov zadaných používateľom a údajov, metodík alebo výpočtových postupov, ktoré má aplikácia k dispozícii.

3.3. Výsledok Služby má informatívny charakter. Nepredstavuje znalecký posudok, odborné ocenenie vypracované znalcom, záväznú ponuku na kúpu nehnuteľnosti ani garanciu ceny, za ktorú bude možné nehnuteľnosť predať alebo kúpiť.

3.4. Skutočná trhová hodnota nehnuteľnosti môže byť odlišná od výsledku Služby. Môžu ju ovplyvňovať najmä lokalita, technický stav, výmera, právny stav, aktuálna situácia na realitnom trhu, dostupnosť porovnateľných údajov a ďalšie individuálne okolnosti.

3.5. Prevádzkovateľ nezodpovedá za nepresnosti výsledku spôsobené nesprávnymi, neúplnými alebo zavádzajúcimi údajmi zadanými používateľom, ak Prevádzkovateľ za tieto nepresnosti podľa právnych predpisov nezodpovedá.

3.6. Obmedzenia uvedené v tomto článku nemajú za cieľ vylúčiť ani obmedziť zákonnú zodpovednosť Prevádzkovateľa za vady Služby alebo iné práva používateľa, ktoré mu priznáva právny poriadok.

4. Zodpovednosť za vady Služby

4.1. Prevádzkovateľ zodpovedá za to, že Služba bude poskytovaná v súlade s dohodnutými podmienkami a príslušnými právnymi predpismi.

4.2. Vadou Služby môže byť najmä:

a) technická chyba aplikácie, ktorá bráni riadnemu zadaniu alebo spracovaniu údajov;

b) nesprávne fungovanie výpočtu v dôsledku technickej chyby aplikácie;

c) nevygenerovanie výsledku napriek riadnemu zadaniu požadovaných údajov;

d) nedoručenie výsledku na správne zadanú e-mailovú adresu, ak je príčinou chyba na strane Prevádzkovateľa;

e) doručenie výsledku, ktorý nezodpovedá údajom riadne zadaným používateľom v dôsledku technickej chyby;

f) iné nefunkčnosti alebo nedostatky, pre ktoré Služba nespĺňa dohodnuté alebo zákonom požadované vlastnosti.

4.3. Samotná skutočnosť, že používateľ nesúhlasí s odhadovanou sumou alebo že sa výsledok líši od jeho vlastného odhadu či od ceny uvádzanej treťou osobou, automaticky neznamená, že Služba má vadu.

4.4. Ak sa však preukáže, že výsledok bol nesprávny v dôsledku technickej chyby, nesprávneho spracovania údajov alebo iného nedostatku Služby, Prevádzkovateľ posúdi vytknutie vady v súlade s týmto reklamačným poriadkom a príslušnými právnymi predpismi.

4.5. Doba a rozsah zodpovednosti za vady sa posudzujú podľa povahy poskytovanej Služby a príslušných právnych predpisov. Týmto reklamačným poriadkom sa nesmú obmedziť zákonné práva používateľa.

5. Uplatnenie reklamácie – vytknutie vady

5.1. Používateľ môže vytknúť vadu Služby vyplnením reklamačného protokolu dostupného na webovej stránke Prevádzkovateľa alebo zaslaním oznámenia e-mailom na adresu info@paraenergo.sk. Vadu môže oznámiť aj iným vhodným spôsobom, ktorý umožňuje preukázať obsah oznámenia a okamih jeho doručenia Prevádzkovateľovi. Použitie reklamačného protokolu nie je povinné.

5.2. Reklamačný protokol slúži na zaznamenanie vytknutia vady a uľahčenie jeho vybavenia. Používateľ v ňom uvedie údaje v rozsahu polí formulára, najmä:

- meno a priezvisko;
- e-mailovú adresu použitú pri objednaní Služby;
- dátum použitia aplikácie alebo číslo požiadavky, ak bolo pridelené;
- identifikáciu nehnuteľnosti v rozsahu potrebnom na preverenie problému;
- opis vady a spôsob, akým sa prejavuje;
- požadovaný spôsob nápravy, ak je to vzhľadom na povahu vady relevantné.

Používateľ môže priložiť snímku obrazovky, e-mailovú komunikáciu, číslo požiadavky alebo iné podklady, ktoré pomôžu identifikovať Službu a preveriť oznámenú vadu.

5.3. Prevádzkovateľ odporúča použiť reklamačný protokol, ktorý obsahuje polia na opis vady, požadovanú nápravu a evidenciu prijatia a vybavenia. Jeho použitie však nie je podmienkou uplatnenia práv zo zodpovednosti za vady; vadu možno vytknúť aj e-mailom alebo iným vhodným spôsobom.

5.4. Prevádzkovateľ bezodkladne po vytknutí vady poskytne používateľovi písomné potvrdenie o vytknutí vady, spravidla e-mailom. V potvrdení uvedie dátum prijatia vytknutia vady a konkrétnu lehotu na odstránenie vady v súlade s príslušnými právnymi predpismi.

5.5. Prevádzkovateľ môže používateľa požiadať o doplnenie informácií nevyhnutných na identifikáciu požiadavky na ocenenie a posúdenie vytknutej vady. Požadované údaje musia byť primerané a relevantné na vybavenie vytknutia vady.

6. Spôsob a lehota vybavenia vytknutia vady

6.1. Prevádzkovateľ zaeviduje vytknutie vady, posúdi jeho dôvodnosť a zaznamená prijatie a výsledok vybavenia v časti určenej Prevádzkovateľovi v reklamačnom protokole.

6.2. Ak je vada odstrániteľná, Prevádzkovateľ zabezpečí jej bezplatné odstránenie v primeranej lehote a spôsobom zodpovedajúcim povahe vady a Služby.

6.3. Odstránením vady môže byť najmä:

a) opätovné spracovanie údajov a vygenerovanie výsledku;

b) opätovné zaslanie výsledku na správnu e-mailovú adresu;

c) oprava technickej chyby aplikácie;

d) sprístupnenie funkčnej časti Služby alebo iné primerané technické opatrenie.

6.4. Prevádzkovateľ odstráni vadu Služby bezplatne a v primeranej lehote, ktorá nesmie presiahnuť 30 dní odo dňa vytknutia vady, ak dlhšia lehota nie je odôvodnená objektívnym dôvodom, ktorý Prevádzkovateľ nemôže ovplyvniť. Prevádzkovateľ uvedie lehotu na odstránenie vady v písomnom potvrdení o vytknutí vady, ktoré používateľovi poskytne bezodkladne po vytknutí vady. Dátum prijatia vytknutia vady a dátum vybavenia sa zaznamenajú v reklamačnom protokole.

6.5. Ak vadu nemožno odstrániť, ak ju Prevádzkovateľ neodstráni v príslušnej lehote alebo ak sú splnené iné zákonné podmienky, používateľ môže uplatniť ďalšie práva, ktoré mu priznáva právny poriadok.

6.6. Prevádzkovateľ informuje používateľa o výsledku vybavenia vytknutia vady e-mailom alebo iným vhodným spôsobom. V odôvodnení uvedie, akým spôsobom bola vada vybavená, prípadne prečo nebola uznaná.

7. Práva používateľa pri vadnej Službe

7.1. Ak má Služba vadu, používateľ má práva vyplývajúce z príslušných právnych predpisov.

7.2. Podľa povahy vady a zákonných podmienok môže ísť najmä o právo na odstránenie vady, opätovné riadne poskytnutie Služby alebo uplatnenie iného zákonného prostriedku nápravy.

7.3. Keďže Služba je poskytovaná bezplatne, používateľ spravidla nemá zaplatenú cenu, ktorú by bolo možné vrátiť, ani cenu, z ktorej by bolo možné poskytnúť zľavu. Toto ustanovenie však nevylučuje ani neobmedzuje žiadne iné práva alebo nároky, ktoré používateľovi vznikajú podľa príslušných právnych predpisov.

7.4. Bezplatnosť Služby sama osebe nevylučuje uplatnenie zákonných práv používateľa. Konkrétne práva a prostriedky nápravy sa posudzujú podľa povahy Služby, okolností prípadu a príslušných právnych predpisov.

7.5. Týmto reklamačným poriadkom nie sú dotknuté prípadné ďalšie zákonné nároky používateľa.

8. Bezplatnosť Služby a jej dostupnosť

8.1. Služba je poskytovaná bezplatne a používateľ nie je povinný zaplatiť za získanie orientačného ocenenia žiadny poplatok.

8.2. Prevádzkovateľ sa usiluje zabezpečiť riadne fungovanie aplikácie a dostupnosť Služby. Z technických dôvodov, údržby, aktualizácií alebo okolností mimo jeho primeranej kontroly môže dôjsť k dočasnému obmedzeniu dostupnosti.

8.3. Prevádzkovateľ sa zaväzuje riešiť zistené technické problémy bez zbytočného odkladu. Toto ustanovenie neobmedzuje zákonnú zodpovednosť Prevádzkovateľa za vady ani práva používateľa.

8.4. Prevádzkovateľ môže vykonávať úpravy aplikácie, výpočtových metód a technického riešenia Služby. Takéto úpravy nesmú byť v rozpore s príslušnými právnymi predpismi ani neprípustne zasahovať do práv používateľa.

9. Odstúpenie od zmluvy

9.1. Prípadné právo používateľa na odstúpenie od zmluvy sa posudzuje podľa príslušných právnych predpisov a okolností konkrétneho prípadu. Týmto reklamačným poriadkom nie sú dotknuté zákonné práva spotrebiteľa.

9.2. Keďže Služba je bezplatná, neuplatňuje sa vrátenie zaplatenej ceny, ak používateľ za Službu žiadnu cenu neuhradil. Tým nie sú dotknuté iné zákonné práva používateľa.

9.3. Podrobnosti o uzatváraní zmluvy, začatí poskytovania Služby a prípadnom odstúpení sú upravené aj vo Všeobecných obchodných podmienkach Prevádzkovateľa.

10. Alternatívne riešenie spotrebiteľských sporov

10.1. Ak používateľ, ktorý je spotrebiteľom, nie je spokojný so spôsobom vybavenia vytknutia vady alebo sa domnieva, že Prevádzkovateľ porušil jeho práva, môže sa obrátiť na Prevádzkovateľa so žiadosťou o nápravu.

10.2. Ak Prevádzkovateľ na žiadosť o nápravu odpovie zamietavo alebo na ňu neodpovie v zákonom ustanovenej lehote, spotrebiteľ môže podať návrh na začatie alternatívneho riešenia spotrebiteľského sporu, ak sú splnené zákonné podmienky.

10.3. Informácie o príslušných subjektoch alternatívneho riešenia sporov a podmienkach podania návrhu sú dostupné na oficiálnom webovom sídle Ministerstva hospodárstva Slovenskej republiky a príslušného subjektu alternatívneho riešenia sporov.

11. Orgán dozoru

Orgánom dohľadu v oblasti ochrany spotrebiteľa je Slovenská obchodná inšpekcia (SOI), ak je podľa príslušných právnych predpisov vecne a miestne príslušná.

Aktuálne kontaktné údaje a zoznam inšpektorátov sú dostupné v hlavičke tohto reklamačného poriadku alebo na oficiálnej webovej stránke Slovenskej obchodnej inšpekcie: www.soi.sk.

REKLAMAČNÝ PORIADOK

Bezplatnej služby orientačného ocenenia nehnuteľností v aplikácii

12. Záverečné ustanovenia

12.1. Tento reklamačný poriadok je zverejnený na webovej stránke www.odhadni.sk a je dostupný používateľom Služby.

12.2. Tento reklamačný poriadok sa vykladá v súlade s platnými a účinnými právnymi predpismi Slovenskej republiky. Ak je niektoré jeho ustanovenie v rozpore s kogentným ustanovením právneho predpisu na ochranu spotrebiteľa, použije sa príslušné zákonné ustanovenie.

12.3. Prevádzkovateľ môže tento reklamačný poriadok meniť a dopĺňať. Zmeny sa uplatňujú v súlade s príslušnými právnymi predpismi a nesmú neprípustne zasiahnuť do už vzniknutých práv používateľov.

12.4. Tento reklamačný poriadok nadobúda platnosť a účinnosť dňa **15.10.2026.**