

- Definície:** Pokiaľ nie je v týchto všeobecných podmienkach (ďalej len „VP“) uvedené inak, majú pojmy tu používané nasledujúci význam:
Realitnou činnosťou sa rozumie sprostredkovanie predaja, prenájmu a kúpy nehnuteľností.
Realitnou kanceláriou RE/MAX (ďalej len „RK RE/MAX“) sa rozumie fyzická alebo právnická osoba podnikajúca na území Slovenskej republiky, ktorej hlavným predmetom podnikania je realitná činnosť a ktorá uzatvorila ako franšizista zmluvu o franšíze so spoločnosťou SLOVAKIA TOP ESTATES, s.r.o., so sídlom Bottova 1, 811 09 Bratislava, IČO: 36 276 065, ako franšizorom. Zmluva o franšíze oprávňuje a zaväzuje RK RE/MAX prevádzkovať obchodnú činnosť v súlade s koncepciou systému RE/MAX, užívať jeho logo, know-how a postupovať v súlade s týmito všeobecnými podmienkami a metodickými postupmi RE/MAX. RK RE/MAX je právne a finančne nezávislou osobou, ktorá podniká pod svojim menom, na svoj účet a zodpovednosť a franšizor nenesie žiadnu právnu ani finančnú zodpovednosť za konanie a výsledky podnikania RK RE/MAX.
Realitným maklérom sa rozumie fyzická osoba vyškolená v rámci systému RE/MAX, nezávisle podnikajúca na území Slovenskej republiky, ktorá má v predmete podnikania sprostredkovateľskú činnosť, ktorá je v zmluvnom vzťahu k niektorej z realitných kancelárií RE/MAX, na ktorom základe je oprávnená a povinná na užívanie systému RE/MAX.
Zmluvou o poskytovaní realitných služieb sa rozumie písomná zmluva, ktorej predmetom je poskytovanie realitných služieb, uzatvorená medzi RK RE/MAX a klientom.
Klientom sa rozumie akákoľvek fyzická alebo právnická osoba, ktorej RK RE/MAX poskytuje za odmenu realitné služby na základe zmluvy o poskytovaní realitných služieb. Klientom nie je druhá strana sprostredkúvanej zmluvy, teda osoba, ktorá bola v rámci poskytovanie realitných služieb realitnou kanceláriou RK RE/MAX vyhľadaná. Klientom sa táto osoba nestáva ani uzatvorením rezervačnej zmluvy alebo akejkoľvek inej zmluvy s klientom a RK RE/MAX.
- Etický kódex:** Realitné kancelárie RE/MAX a makléri RE/MAX postupujú pri poskytovaní svojich služieb vždy v súlade so záujmami a pokynmi klienta a pri svojej činnosti sa riadia právnym poriadkom Slovenskej republiky a Etickým kódexom RE/MAX Slovakia. Etický kódex RE/MAX Slovakia predstavuje súbor pravidiel, ktoré sa pri poskytovaní realitných služieb zaviazali dodržiavať realitné kancelárie RE/MAX a makléri RE/MAX a jeho úplné znenie je zverejnené na webovej stránke www.re-max.sk.
- Zmluva o poskytovaní realitných služieb:** Realitné kancelárie RE/MAX a makléri RE/MAX poskytujú realitné služby len na základe písomnej zmluvy o poskytovaní realitných služieb. Všetky práva a povinnosti, garancie a výhody, poskytované nad rámec zákona klientovi v rámci systému RE/MAX, sú podmienené uzatvorením písomnej zmluvy. Pokiaľ bola zmluva uzatvorená na diaľku alebo mimo prevádzkových priestorov RK RE/MAX, má klient v režime spotrebiteľa právo odstúpiť od zmluvy bez uvedenia dôvodov do 14 dní prostredníctvom formulára zverejneného: https://www.slov-lex.sk/pravne-predpisy/prilohy/SK/ZZ/2024/108/20240701_5620057-2.pdf, s výnimkou prípadu, ak došlo k úplnému poskytnutiu realitnej služby a poskytovanie realitnej služby začalo pred uplynutím lehoty na odstúpenie od zmluvy s výslovným súhlasom klienta a klient vyhlásil, že bol riadne poučený o tom, že vyjadrením súhlasu stráca právo na odstúpenie od zmluvy po úplnom poskytnutí realitnej služby, ak je podľa zmluvy klient povinný zaplatiť cenu.
- Odmena (provízia):** Za poskytovanie realitných služieb náleží RK RE/MAX odmena (provízia) stanovená v zmluve o poskytovaní realitných služieb. Odmena (provízia) zahŕňa odplatu za minimálny rozsah realitných služieb definovaných nižšie, bez ohľadu na to, do akej miery boli v konkrétnom prípade klientom využité. Ak je RK RE/MAX platcom DPH, k odmene sa pripočíta DPH podľa platných právnych predpisov.
- Minimálny rozsah realitných služieb:** RK RE/MAX poskytuje klientovi nasledujúce štandardné realitné služby, ak nie je v zmluve uvedené inak:
 - uskutočnenie úvodnej prehliadky nehnuteľnosti a odporúčenie obvyklej výšky kúpnej ceny/výšky nájomného podľa stavu realitného trhu;
 - spracovanie návrhu marketingovej stratégie a spracovanie ponuky predaja nehnuteľností (vrátane fotodokumentácie) a zabezpečenie ich inzercie a zverejnenia na vybraných slovenských realitných stránkach, predovšetkým na webových stránkach RE/MAX a prípadne ďalších reklamných médiách;
 - obstaranie výpisu z katastra nehnuteľností a originálu kópie katastrálnej mapy;
 - rokovanie so záujemcami, organizácia a zabezpečenie prehliadok nehnuteľností so záujemcami;
 - vypracovanie návrhu rezervačnej zmluvy a organizačno-administratívna podpora pri jej uzatvorení so záujemcom;
 - zabezpečenie návrhu štandardnej zmluvnej dokumentácie nevyhnutnej pre realizáciu obchodu – v prípade nájmu nehnuteľností nájomnej alebo podnájomnej zmluvy, v prípade predaja nehnuteľností zmluvy o budúcej kúpnej zmluve/kúpnej zmluvy, návrhy na vklad vlastníckeho práva do katastra nehnuteľností, zmluvy o prevode družstevného podielu v bytovom družstve;
 - sprostredkovanie úschovy kúpnej ceny nehnuteľností v notárskej/advokátskej úschove;
 - organizačná podpora pri rokovaní zmluvných strán nevyhnutná na uzatvorenie zmluvnej dokumentácie (v prípade predaja nehnuteľností vrátane sprostredkovania overenia podpisov);
 - zabezpečenie podania návrhu na vklad vlastníckeho práva k nehnuteľnosti vrátane zabezpečenia úhrady správneho poplatku (len pri predaji nehnuteľností);
 - organizácia odovzdania nehnuteľnosti vrátane odpočtu meradiel a vypracovanie odovzdávacieho protokolu.
- Úschova peňažných prostriedkov a depozitné účty:** Za účelom zabezpečenia vysokého stupňa ochrany klientov boli v rámci systému RE/MAX prijaté pravidlá pre úschovu a vyporiadanie kúpnej ceny. Na základe týchto pravidiel sú realitné kancelárie RE/MAX oprávnené prijímať rezervačné poplatky (a to na základe poverenia svojho klienta a ako platobné miesto) na svoj účet. Tieto peňažné prostriedky musia byť uložené na bankovom účte odlišnom od prevádzkového účtu RK RE/MAX. Všetky ostatné peňažné prostriedky klienta musia byť uschované a vyporiadané prostredníctvom bankovej vinkulácie alebo notárskej/advokátskej úschovy.
- Stav nehnuteľnosti:** Ak je predmetom realitných služieb pre klienta vyhľadanie vhodných nehnuteľností na kúpu alebo nájom, sú realitné kancelárie RE/MAX a makléri RE/MAX povinní oznamovať klientom objektívne informácie o stave vyhľadaných nehnuteľností, o ktorých vedia alebo vzhľadom k svojej odbornej spôsobilosti vedieť majú, vrátane informácií o konkrétnych vadách a obmedzeniach viaznucich na nehnuteľnostiach, ktoré vyplývajú z verejných registrov. RK RE/MAX odovzdá takému klientovi výpis z verejného registra ohľadom vyhľadaných nehnuteľností. Realitné kancelárie RE/MAX a makléri RE/MAX však nezodpovedajú za ujmu, ktorá vznikne v prípade, že tretia osoba zamlčala, či uviedla nepravdivé údaje ohľadom stavu nehnuteľností. Klient berie na vedomie, že v prípade každej transakcie s nehnuteľnosťou je odporúčené detailné preskúmanie stavu nehnuteľnosti uskutočnené nezávislým odborníkom.
- Informačná povinnosť:** Realitné kancelárie RE/MAX a makléri RE/MAX po celú dobu platnosti zmluvy pravidelne objektívne informujú klienta o stave vybavovania vecí a objednaných služieb.
- Reklamácia:** Klient môže kedykoľvek vzniesť reklamáciu na kvalitu poskytovaných služieb RK RE/MAX alebo makléra RE/MAX a využiť svoje práva podľa Reklamačného poriadku RE/MAX Slovakia, ktorého úplné znenie je zverejnené na webových stránkach www.re-max.sk alebo u príslušnej RK RE/MAX. Realitné kancelárie aj pracovníci reklamačného oddelenia franšizora sú povinní sa vždy riadiť Reklamačným poriadkom RE/MAX Slovakia a akúkoľvek pripomienku či sťažnosť klienta bez odkladu vybaviť.
- Ombudsman:** Realitné kancelárie RE/MAX a makléri RE/MAX garantujú klientom nezávislé preskúmanie a posúdenie reklamácií prostredníctvom ombudsmana RE/MAX. Všetky informácie týkajúce sa ombudsmana RE/MAX sú uvedené na webových stránkach www.re-max.sk.
- Povinné poistenie zodpovednosti za škodu:** Realitné kancelárie RE/MAX sú povinné mať dojednané všeobecné obchodné poistenie pre prípad spôsobenia škody pri vykonávaní obchodných transakcií.
- Povinnosť identifikácie:** Realitné kancelárie RE/MAX sú podľa zákona č. 297/2008 Z.z. o ochrane pred legalizáciou príjmov z trestnej činnosti a o ochrane pred financovaním terorizmu a o zmene a doplnení niektorých zákonov v platnom znení, povinnou osobou a ako také majú mimo iného povinnosť uskutočniť identifikáciu a kontrolu klienta a identifikačné údaje po zákonom stanovenú dobu uchovávať.
- Alternatívne riešenie sporov:** Ak dôjde medzi RK RE/MAX a klientom k sporu ohľadom spôsobu vyriešenia reklamácie, má klient právo na alternatívne riešenie sporu podľa zákona č. 391/2015 o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov a o zmene a doplnení niektorých zákonov. Návrh na alternatívne riešenie sporu môže podať na subjekty, ktorých zoznam vedie Ministerstvo hospodárstva SR na svojom webovom sídle www.mhsrc.sk, kde je uvedený aj konkrétny postup podania návrhu.