

REKLAMAČNÝ

PORIADOK



Tento reklamačný poriadok bol vydaný a prijatý spoločnosťou RFcentrum reality, s. r. o., so sídlom Klincová 35, 821 08 Bratislava, IČO: 50 273 540, zapísaná v ORSR BA I Oddiel: sro, vložka č.: 110938/B (ďalej aj ako RFcentrum).

Realitnou kanceláriou sa pre účely tohto Reklamačného poriadku rozumie spoločnosť RFcentrum reality, s. r. o. ako prevádzkovateľ www.1500.sk.

1. Reklamačný poriadok upravuje podmienky, spôsob a miesto vybavovania reklamácií a tiež vzájomné práva a povinnosti Realitnej kancelárie a klienta v rámci reklamačného konania. Každý klient (ďalej len „spotrebiteľ“) má právo uplatniť u RK reklamáciu poskytnutej služby.

2. Spotrebiteľ môže uplatniť reklamáciu poštou na adresu sídla spoločnosti alebo emailom na adrese office@1500.sk.

3. Pod pojmom reklamácia sa rozumie uplatnenie nároku spotrebiteľa na preverenie správnosti, kvality alebo rozsahu poskytovanej služby a/alebo uplatnenie zodpovednosti za vady služieb Realitnej kancelárie. Za reklamáciu sa nepovažuje sťažnosť spotrebiteľa, ktorá súvisí s neplnením alebo vadným plnením povinností tretej osoby, podnet spotrebiteľa na zlepšenie služieb Realitnej kancelárie alebo iná žiadosť, ktorej predmetom nie sú služby alebo činnosť Realitnej kancelárie.

4. Spotrebiteľ má pri uplatňovaní reklamácie práva podľa § 622 a § 623 Občianskeho zákonníka. Práva a povinnosti spotrebiteľa súvisiace s uplatnením a vybavením reklamácie upravuje § 18 a nasl. zákona č. 250/2007 Z.z. o ochrane spotrebiteľa.

5. Spotrebiteľ pri uplatnení reklamácie rozhodne, ktoré z práv podľa § 622 a § 623 Občianskeho zákonníka si uplatňuje. Spotrebiteľ je povinný k reklamácií priložiť všetky dokumenty a dôkazy, ktoré preukazujú jeho tvrdenia. Realitná kancelária na základe rozhodnutia spotrebiteľa určí spôsob vybavenia reklamácie a to bezodkladne, v zložitých prípadoch najneskôr do 3 pracovných dní odo dňa uplatnenia reklamácie. V odôvodnených prípadoch, najmä ak sa vyžaduje zložité odborné posúdenie kvality alebo rozsahu poskytnutej služby, určí spôsob vybavenia do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie.

6. Spotrebiteľ si uplatní reklamáciu na aktuálnom „Reklamačnom protokole“, vydaným spoločnosťou RFcentrum reality, s. r. o., ktorý je prílohou tohto dokumentu.

7. Po určení spôsobu vybavenia reklamácie sa reklamácia vybaví ihneď, v odôvodnených prípadoch možno reklamáciu vybaviť aj neskôr, pričom vybavenie reklamácie trvá najviac 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie. Po uplynutí lehoty na vybavenie reklamácie má spotrebiteľ právo od zmluvy odstúpiť. Vybavením reklamácie sa rozumie ukončenie reklamačného konania nápravou nedostatočne alebo vôbec neposkytnutej (časti) služby, vyplatením primeranej zľavy zo sprostredkovateľskej odmeny (provízie). Ak je reklamácia neoprávnená, Realitná kancelária reklamáciu zamietne.

8. Realitná kancelária znáša náklady spojené s vybavovaním reklamácie. Týmto nie je dotknutý nárok RK na náhradu preukázateľne vynaložených nákladov súvisiacich s vybavovaním neoprávnenej reklamácie.

9. RK pri uplatnení reklamácie vydá spotrebiteľovi potvrdenie. Ak je reklamácia uplatnená prostredníctvom prostriedkov diaľkovej komunikácie (e-mailom), RK doručí potvrdenie o prijatí uplatnenej reklamácie spotrebiteľovi ihneď. Ak potvrdenie o uplatnení reklamácie nie je možné doručiť ihneď, doručí ho bez zbytočného odkladu, najneskôr však spolu s dokladom o vybavení reklamácie.

10. RK o vybavení reklamácie vydá písomný doklad najneskôr do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie.

POUČENIE O ALTERNATÍVNYM RIEŠENÍ SPOROV

1. Ak spotrebiteľ nie je spokojný so spôsobom, ktorým realitná kancelária vybavila jeho reklamáciu alebo ak sa domnieva, že realitná kancelária porušila jeho práva. Ak realitná kancelária odpovie na túto žiadosť zamietavo alebo na ňu neodpovie do 30 dní od jej odoslania, klient má právo podať návrh na začatie alternatívneho riešenia sporu subjektu alternatívneho riešenia sporov (Slovenskej obchodnej inšpekcii alebo oprávnenej právnickej osobe zapísanej do zoznamu subjektov alternatívneho riešenia sporov vedeného Ministerstvom hospodárstva SR). Návrh možno podať v listinnej podobe, elektronickej podobe alebo ústne do zápisnice. Náležitosti návrhu upravuje § 12 podľa zákona č. 391/2015 Z. z. o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov a o zmene a doplnení niektorých zákonov / ďalej len zák. č. 391/2015 Z. z. /. Na podanie návrhu môže spotrebiteľ využiť formulár, ktorého vzor tvorí prílohu zák. č. 391/2015 Z. z. a je dostupný aj na webovom sídle Ministerstva hospodárstva SR a každého subjektu alternatívneho riešenia sporov. Možnosť spotrebiteľa obrátiť sa na súd tým nie je dotknutá.

2. Návrh na začatie alternatívneho riešenia spotrebiteľského sporu musí obsahovať: a) meno a priezvisko spotrebiteľa, b) adresu na doručovanie, c) elektronickú adresu a telefonický kontakt, ak ich má, d) presné označenie realitnej kancelárie, e) úplný a zrozumiteľný opis rozhodujúcich skutočností, f) označenie, čoho sa spotrebiteľ domáha, g) dátum, kedy sa spotrebiteľ obrátil na realitnú kanceláriu so žiadosťou o nápravu a informáciu, že pokus o vyriešenie sporu priamo s realitnou kanceláriou bol bezvýsledný, h) 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 dohoda o mediácii, 3 ani nebolo vo veci ukončené alternatívne riešenie sporu spôsobom podľa § 20 ods. 1 písm. a) až e) zákona č. 391/2015 Z. z. o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov.

3. Návrh na začatie alternatívneho riešenia spotrebiteľského sporu je dostupný on-line na adrese: https://www.slov-lex.sk/pravne-predpisy/prilohy/SK/ZZ/2015/391/20160201_4545799-2.pdf

Osoba poverená vybavovaním reklamácií: Mgr. Jozef Sisák

Tento reklamačný poriadok nadobúda účinnosť 01.05.2020 a nahrádza v plnom rozsahu predchádzajúce znenia

REKLAMAČNÝ PROTOKOL

1. Služba realitnej kancelárie, na ktorú sa reklamácia vzťahuje
(nehodiace sa prečiarknite):

PREDAJ

KÚPA

PRENÁJOM

2. Identifikácia klienta (spotrebiteľa):

Meno a priezvisko:

Adresa:

Tel. kontakt:

email:

3. Druh a špecifikácia nehnuteľnosti (byt, pozemok, rodinný dom a pod.):

Adresa nehnuteľnosti:

4. Dátum uzavretia zmluvy o sprostredkovaní:

5. Meno makléra zastrešujúceho obchod:

6. Reklamácia služby (presné označenie a popis vady služby a spôsob, akým sa vada prejavuje, ktorý z nárokov zo zodpovednosti za vady si klient uplatňuje a akým spôsobom žiada prevzatie vybavenej reklamácie):

V, dňa.....

Podpis: