

REKLAMAČNÝ PORIADOK

VERZIA 001

spoločnosti Realitná kancelária RED, s.r.o.
(ďalej len ako „*Reklamačný poriadok*“)

1. Tento reklamačný poriadok upravuje právo klienta na reklamáciu kvality Služieb, vyfakturovanej sumy odmeny, podmienky, spôsob a postup pri riešení reklamácie, vrátane údajov o tom, kde možno reklamáciu uplatniť a ďalšie podrobnosti o reklamačnom konaní. Pri všetkých reklamáciách sa postupuje v súlade s aktuálnym Reklamačným poriadkom a v súlade so všeobecne záväznými právnymi predpismi SR (najmä so zákonom č. 250/2007 Z.z. o ochrane spotrebiteľa v znení neskorších predpisov).
Realitnou kanceláriou RED, s.r.o. sa rozumie spoločnosť Realitná kancelária RED, s.r.o., Námestie A. Hlinku 816/3, 010 01 Žilina, IČO: 36418498, DIČ: 2021814432, IČ DPH: SK2021814432, zapísaná v OR OS Žilina, oddiel: Sro, vložka číslo: 14940/L.
2. Reklamácie sa vykonávajú výhradne v prevádzke spoločnosti Realitná kancelária RED, s.r.o. a len počas jej otváracích hodín na adrese:
Realitná kancelária RED, s.r.o.
Námestie A. Hlinku 3/816
010 01 Žilina

Reklamácie vybavuje:
Mgr. Simona Gordík – asistentka
tel.: 041/500 71 71
osoba poverená vybavovaním reklamácií (ďalej len ako „*Poverená osoba*“).
3. Službou sa rozumie akákoľvek činnosť, ktorá je ponúknutá klientovi, tzn. poskytovanie realitného poradenstva a sprostredkovanie kúpy, predaja a prenájmu nehnuteľností (ďalej len ako „*Služby*“). Služby musia byť poskytnuté riadne a určité plnenie nesmie mať vady. Spoločnosť Realitná kancelária RED, s.r.o. môže vystaviť faktúru len za reálne poskytnuté Služby a len podľa aktuálne platného cenníka.
4. Reklamáciou sa pre účely tohto Reklamačného poriadku rozumie klientom uplatnené právo zo zodpovednosti za vady služieb poskytovaných spoločnosťou Realitná kancelária RED, s.r.o. v lehotách určených týmto Reklamačným poriadkom (ďalej len „*Reklamácia*“).
5. Klientom sa pre účely tohto Reklamačného poriadku rozumie akákoľvek fyzická alebo právnická osoba, ktorej spoločnosť Realitná kancelária RED, s.r.o. poskytuje realitné služby (ďalej len „*Klient*“).
6. Spoločnosť Realitná kancelária RED, s.r.o. je povinná oboznámiť klienta s obsahom platného Reklamačného poriadku a zároveň ho umiestniť na viditeľnom a klientovi dostupnom mieste v priestoroch svojej prevádzky.
7. K reklamácií je klient vždy povinný predložiť doklad o poskytnutí Služby spoločnosťou Realitná kancelária RED, s.r.o. (faktúru).
8. Právo zodpovednosti za vady poskytovanej Služby, prípadne za nesprávne vyfakturovanú sumu odmeny, musí klient u Poverenej osoby spoločnosti Realitná kancelária RED, s.r.o. uplatniť bez zbytočného odkladu, t.j. čo najrýchlejšie po tom, ako chybu zistí, avšak nie neskôr ako tridsať (30) kalendárnych dní odo dňa doručenia faktúry klientovi, resp. odo dňa, kedy sa stala skutočnosť zakladajúca dôvod reklamácie.
9. V prípade, že klient neuplatní svoje právo v zmysle bodu 8. tohto Reklamačného poriadku, tak márnym uplynutím tejto lehoty toto právo zanikne.
10. Ak klient usúdi, že Služby poskytované spoločnosťou Realitná kancelária RED, s.r.o. sú nevyhovujúce alebo bude mať k realizácii obchodného prípadu iné výhrady, je oprávnený uplatniť tieto svoje reklamácie v spoločnosti Realitná kancelária RED, s.r.o..
11. Poverená osoba spíše s klientom o reklamácií, ktorá je u nej uplatnená, reklamačný protokol na aktuálne platnom formulári. Klient má právo na kópiu reklamačného protokolu.

12. Reklamácia bude spoločnosťou Realitná kancelária RED, s.r.o. vybavená do troch (3) pracovných dní odo dňa uplatnenia reklamácie, pokiaľ sa Poverená osoba spoločnosti Realitná kancelária RED, s.r.o. s klientom písomne nedohodne inak. Vybavenie reklamácie však nesmie trvať dlhšie ako tridsať (30) kalendárnych dní (lehota nevyhnutná na nestranné posúdenie a vyriešenie reklamácie).
13. V prípade, že prešetrenie reklamácie klienta podľa bodu 12. tohto Reklamačného poriadku je obzvlášť zložitá a jej dôkladné prešetrenie nie je v tridsať (30) dňovej lehote objektívne možné zabezpečiť, je spoločnosť Realitná kancelária RED, s.r.o. povinná výsledok svojho šetrenia oznámiť klientovi do šesťdesiatich (60) kalendárnych dní odo dňa, kedy bola reklamácia platne oznámená spoločnosti Realitná kancelária RED, s.r.o..
14. Reklamáciu môže spoločnosť Realitná kancelária RED, s.r.o. uznať alebo zamietnuť.
15. Pokiaľ spoločnosť Realitná kancelária RED, s.r.o. uzná reklamáciu za oprávnenú, informuje o tom bezodkladne klienta a vykoná na svoje náklady úkony, ktorými odstráni vady, ak sú odstrániteľné, a v prípade neodstrániteľných väd poskytne zľavu z ceny alebo nanovo poskytne dané Služby.
16. Pokiaľ spoločnosť Realitná kancelária RED, s.r.o. zamietne reklamáciu, informuje o tom bezodkladne klienta a uvedie dôvod zamietnutia.
17. Poverená osoba je povinná o vybavení reklamácie vydať klientovi písomný doklad najneskôr do tridsiatich (30) kalendárnych dní od dátumu začatia reklamačného konania, tzn. vystaví mu písomné vyrozumienie o vybavení reklamácie. Toto neplatí v prípadoch podľa bodu 13. tohto Reklamačného poriadku, kedy sa lehota predlžuje na šesťdesiat (60) kalendárnych dní od dátumu začatia reklamačného konania.
18. Spoločnosť Realitná kancelária RED, s.r.o. je povinná viesť si evidenciu o reklamáciách. Evidencia o reklamáciách musí obsahovať nasledujúce údaje: dátum uplatnenia každej reklamácie, dátum vybavenia každej reklamácie a spôsob vybavenia každej reklamácie. Poverená osoba vybavuje reklamácie v poradí, v akom boli u nej uplatnené.
19. Na základe zistení vykonaných z reklamačných protokolov vyvodzuje spoločnosť Realitná kancelária RED, s.r.o. dôsledky, stanovuje metódy, návody a dáva pokyny, aby bolo možné predchádzať vzniku prípadných ďalších reklamácií.
20. Ustanovenia bodov 1.až 19.sa primerane vzťahujú aj na maklérov.
21. Spoločnosť Realitná kancelária RED, s.r.o., jej makléri a zamestnanci zaisťujú ochranu poskytnutých osobných údajov klientov v súlade s právnymi predpismi Slovenskej republiky, hlavne v súlade s ustanoveniami zákona č. 122/2013 Z.z. o ochrane osobných údajov v znení neskorších predpisov.
22. Tento Reklamačný poriadok je záväzný pre spoločnosť Realitná kancelária RED, s.r.o., jej maklérov a zamestnancov.
23. Klient má právo obrátiť sa na spoločnosť Realitná kancelária RED, s.r.o. so žiadosťou o nápravu (poštou alebo e-mailom), ak nie je spokojný so spôsobom, ktorým spoločnosť Realitná kancelária RED, s.r.o. vybavila jeho reklamáciu alebo ak sa domnieva, že spoločnosť Realitná kancelária RED, s.r.o. porušila jeho práva. Ak spoločnosť Realitná kancelária RED, s.r.o. 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 inšpekcie 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.
24. Reklamačný poriadok bol prijatý spoločnosťou Realitná kancelária RED, s.r.o. dňa 01.01.2014 a aktualizovaný bol dňa 08.06.2015.