

# Reklamačný poriadok

## I. Všeobecné ustanovenia

1. Reklamačný poriadok – ďalej len RP slúži pri uplatňovaní reklamácie služieb poskytované realitnou kanceláriou **Andrej Rákóczi s.r.o.**, IČO: 36 825 336, sídlom Veľké Ludince č. 615, konateľ Andrej Rákóczi, tel./SMS 0905 605 023, email: rakoczi.andrej@gmail.com - ďalej len RK.
2. RP-kom RK informuje klienta o podmienkach a spôsobe reklamácie, údajov o tom, kde možno reklamáciu uplatniť, o právach klienta podľa platného Občianskeho zákonníka (z. č. 40/1964 Zb.) a o možnostiach riešenia sporov.
3. RP je umiestnený na viditeľnom mieste v sídle RK.

## II. Vymedzenie pojmov

1. RK pri uzatváraní a plnení zmluvy koná v rámci predmetu svojej podnikateľskej činnosti, alebo osoba / maklér / mandant konajúca v jej mene alebo na jej účet.
2. Klient je fyzická alebo právnická osoba, ktorá uzavrela s RK zmluvu o poskytnutí služby a má právo na uplatnenie nárokov zo zodpovednosti za vady - ďalej len klient.
3. Služba je akákoľvek činnosť alebo výkon, ktorý je ponúkaný klientovi odplatne alebo bezodplatne, najmä sprostredkovanie kúpy, predaja a prenájmu nehnuteľností, poskytovanie realitného poradenstva a ďalších súvisiacich služieb podľa predmetu podnikania realitnej kancelárie zapísaných v obchodnom registri - ďalej len služba.
4. Reklamácia je uplatnenie zodpovednosti za vady služby - ďalej ako reklamácia.
5. Vybavením reklamácie je ukončenie reklamačného konania odstránením vady poskytovanej služby, výmenou služby za inú, vrátením ceny za poskytnutú službu, vyplatením primeranej zľavy z ceny za poskytnutú službu alebo odôvodnené zamietnutie reklamácie - ďalej len vybavenie reklamácie.

## III. Zodpovednosť za vady

Realitná kancelária zodpovedá za vady služby po dobu jej poskytovania klientovi.

## IV. Podmienky a spôsob uplatnenia reklamácie

1. Klient je oprávnený reklamovať kvalitu poskytovanej služby.
2. Reklamáciu musí klient uplatniť u realitnej kancelárie bez zbytočného odkladu po tom, čo zistil vadu poskytovanej služby, najneskôr však do 30 dní odo dňa kedy nastala skutočnosť, zakladajúca dôvod reklamácie, inak právo na reklamáciu zaniká.
3. Klient môže uplatniť reklamáciu v sídle realitnej kancelárie. Konateľ RK spíše s klientom reklamačný protokol názvom Reklamácia služby v dvoch vyhotoveniach a jedno vyhotovenie dostane klient. Konateľ RK zapíše reklamáciu služby do Knihy reklamácií.
4. V reklamačnom protokole klient uvedie svoje identifikačné a kontaktné údaje (adresu bydliska, pobytu, príp. sídla, telefónne číslo, e-mail), presne označí a popíše vadu služby a spôsob, akým sa vada prejavuje. V reklamačnom protokole klient uvedie, ktorý z nárokov zo

zodpovednosti za vady si uplatňuje a akým spôsobom žiada prevzatie vybavenej reklamácie (osobné prevzatie, zaslanie poštou), prípadne ďalšie potrebné údaje.

5. Realitná kancelária si vyhradzuje právo neuznať reklamáciu, ak zníženie kvality služby spôsobili:

- a) okolnosti vylučujúce zodpovednosť,
- b) neposkytnutie súčinnosti klientom pri poskytovaní služby realitnou kanceláriou,
- c) poskytnutie nepravdivých alebo zavádzajúcich informácií zo strany klienta ,
- d) ak klient uplatnil reklamáciu po uplynutí doby uvedenej v bode IV.2.

## **V. Vybavenie reklamácie**

1. Po prijatí reklamácie je konateľ RK povinný poučiť klienta o jeho právach zo zodpovednosti za vady v zmysle § 622 a 623 Občianskeho zákonníka a článku VI tohto Reklamačného poriadku. Na základe rozhodnutia klienta, ktoré z týchto práv klient uplatňuje je povinná určiť spôsob vybavenia reklamácie ihneď, v zložitých prípadoch najneskôr do 3 pracovných dní odo dňa uplatnenia reklamácie, v odôvodnených prípadoch najneskôr do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie.

2. Po určení spôsobu vybavenia reklamácie sa reklamácia vybaví ihneď, v odôvodnených prípadoch možno reklamáciu vybaviť aj neskôr; vybavenie reklamácie však nesmie trvať dlhšie ako 30 dní odo dňa jej uplatnenia. Po uplynutí lehoty na vybavenie reklamácie má klient právo od zmluvy odstúpiť alebo právo na výmenu služby za inú.

3. O vybavení reklamácie vydá realitná kancelária klientovi písomný doklad najneskôr do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie.

## **VI. Spôsoby vybavenia reklamácie**

1. Ak má poskytovaná služba vadu, ktorú možno odstrániť, má klient právo aby bola bezplatne, včas a riadne odstránená. RK je povinná vadu bez zbytočného odkladu odstrániť. O spôsobe odstránenia vady rozhoduje RK.

2. Klient môže namiesto odstránenia vady požadovať výmenu služby za inú, ak tým realitnej kancelárií nevzniknú neprimerané náklady vzhľadom na cenu služby alebo závažnosť vady.

3. RK môže vždy namiesto odstránenia vady poskytnúť klientovi znova bezchybnú službu, ak to klientovi nespôsobí závažné ťažkosti.

4. Ak ide o vadu, ktorú nemožno odstrániť a ktorá bráni tomu, aby sa služba mohla riadne užívať ako služba bez vady, má klient právo na výmenu služby za inú, alebo má právo od zmluvy odstúpiť.

5. Ak sa na ponúkanej službe objavia iné neodstrániteľné vady, má klient právo na primeranú zľavu z ceny služby. RK vybaví reklamáciu a ukončí reklamačné konanie jedným z nasledovných spôsobov:

- a) odstránením vady poskytovanej služby,
- b) vrátením ceny zaplatenej za poskytovanú službu (pri odstúpení od zmluvy),
- c) vyplatením primeranej zľavy z ceny poskytovanej služby,
- d) odôvodneným zamietnutím reklamácie.

## **VII. Záverečné ustanovenia**

1. Tento reklamačný poriadok nadobúda platnosť a účinnosť dňom zverejnenia.

2. Spory medzi RK a klientom vyplývajúce zo zmluvy, alebo súvisiace so zmluvou možno riešiť v zmysle ustanovení zákona č. 391/2015 Z.z. o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov a o zmene a doplnení niektorých zákonov subjektom alternatívneho riešenia sporov. Subjektom alternatívneho riešenia sporov je Slovenská obchodná inšpekcia, Prievozská 32, P.O. Box 5, 820 07 Bratislava 27, resp. iná príslušná oprávnená právnická osoba zapísaná v zozname subjektov alternatívneho riešenia sporov vedenom Ministerstvom hospodárstva Slovenskej republiky (zoznam je dostupný na stránke [www.mhsr.sk](http://www.mhsr.sk), <http://www.economy.gov.sk/obchod/ochrana-spotrebiteľa/alternatívne-riesenie-spotrebiteľských-sporov-1> ) .

Kupujúci – spotrebiteľ je oprávnený si vybrať subjekt alternatívneho riešenia spotrebiteľských sporov na ktorý sa obráti. Spotrebiteľ môže na podanie návrhu na alternatívne riešenie svojho sporu využiť platformu pre riešenie sporov on-line, ktorá je dostupná na webovej stránke <http://ec.europa.eu/consumers/odr/>.