

Reklamačný poriadok

Spoločnosť *tvojmakler.sk, s.r.o.*, so sídlom *Masarykova 2704/11, IČO: 50 606 581*, zapísaná v *Obchodnom registri Okresného súdu Prešov, oddiel: Sro, vložka číslo: 33747/P*, (ďalej len „*realitná kancelária*“) vydáva tento *reklamačný poriadok*.

Vymedzenie základných pojmov:

- **klientom** sa rozumie akákoľvek fyzická alebo právnická osoba, ktorej realitná kancelária poskytuje realitné služby. Ak klient usúdi, že služby poskytované realitnou kanceláriou sú nevyhovujúce alebo bude mať k vykonávaniu obchodného prípadu iné výhrady, je oprávnený uplatniť tieto svoje výhrady resp. reklamácie, priamo prostredníctvom reklamačného formulára,
 - **realitná služba** je akákoľvek činnosť alebo výkon, ktorý je ponúkaný klientovi odplatne alebo bezodplatne vrátane činností upravených osobitnými predpismi, nad ktorými vykonávajú dozor profesijné komory alebo iné orgány verejnej správy, ako sú uvedené v § 19 zákona č. 250/2007 Z.z. o ochrane spotrebiteľa; tým nie je dotknutá povinnosť mlčanlivosti podľa osobitných predpisov, vrátane zákonom prenesenej právomoci profesijných komôr,
 - **reklamáciou** sa rozumie uplatnenie nároku klienta/spotrebiteľa na preverenie správnosti, kvality alebo rozsahu poskytovanej služby alebo zodpovednosti za vady služby. Za reklamáciu sa nepovažuje sťažnosť klienta/spotrebiteľa, ktorá súvisí s neplnením alebo vadným plnením povinností tretej osoby alebo podnet klienta/spotrebiteľa na zlepšenie služieb realitnej kancelárie,
 - **vybavenie reklamácie** znamená ukončenie reklamačného procesu (konania) s akýmkoľvek výsledkom.
- 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 má právo uplatniť reklamáciu jemu poskytnutej služby.
 - 2) Klient môže uplatniť reklamáciu osobne, v ktoromkoľvek mieste podnikania alebo v sídle realitnej kancelárie, prípadne písomne na adresu spoločnosti uverejnenú v Obchodnom registri SR.

- 3) Klient má pri uplatňovaní reklamácie práva podľa § 622 a § 623 zákona č. 40/1964 Zb. Občiansky zákonník. Práva a povinnosti spotrebiteľa súvisiace s uplatnením a vybavením reklamácie upravuje § 18 a nasl. zákona č. 250/2007 Z.z. o ochrane spotrebiteľa.
- 4) Realitná kancelária spíše s klientom o každej reklamacii, ktorá je uplatnená osobne, aktuálne platný reklamačný formulár. Klient má po spísaní reklamácie právo na vydanie kópie reklamačného formulára. Reklamačný formulár je dostupný tiež v elektronickej podobe na webovej adrese realitnej kancelárie www.tvojmakler.sk.
- 5) Klient je povinný k reklamácií priložiť všetky dokumenty a dôkazy, ktoré preukazujú jeho tvrdenia. Realitná kancelária 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) Reklamácia bude následne realitnou kanceláriou posúdená a označená ako oprávnená alebo neoprávnená. Ak realitná kancelária uzná reklamáciu za oprávnenú, vykoná všetko preto, aby nežiaduci stav odstránila k spokojnosti klienta. V odôvodnených prípadoch, ak z dôvodov na strane realitnej kancelárie nebude možné nežiaduci stav odstrániť, môže klient požadovať primeranú zľavu z odplaty za poskytnutie realitných služieb.
- 7) V prípade, ak sa uplatnená reklamácia neuzná, realitná kancelária ju označí ako neoprávnenú, pričom o tom bezodkladne informuje klienta.
- 8) Ak je reklamácia označená ako oprávnená, môže byť uznaná úplne alebo čiastočne.
- 9) V rámci procesu uplatňovania reklamácie klientom, realitná kancelária dohodnutým spôsobom komunikuje s klientom a zasiela kópiu reklamačného formulára, ktorý obsahuje informácie o vybavení reklamácie.
- 10) V prípade nespokojnosti so spôsobom uplatňovania reklamácie alebo postupom v rámci reklamačného procesu má dotknutý klient právo obrátiť sa na realitnú kanceláriu so žiadosťou o nápravu, ak sa domnieva, že realitná kancelária porušila jeho práva. V prípade, ak realitná kancelária na túto žiadosť klienta odpovie zamietavo alebo v lehote 30 dní odo dňa jej odoslania neodpovie vôbec, klient má právo podať návrh na začatie

alternatívneho riešenia sporu podľa § 12 zákona č. 391/2015 Z. z. o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov.

- 11) Návrh na začatie alternatívneho riešenia sporu sa podáva podľa § 3 zákona č. 391/2015 Z.z. o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov, a to na základe formulára, nachádzajúceho sa v prílohe č.1 predmetného zákona. Subjekt alternatívneho riešenia sporu môže od klienta požadovať úhradu poplatku za začatie alternatívneho riešenia sporu, maximálne však do výšky 5 EUR s DPH. Ak sú na alternatívne riešenie sporu príslušné viaceré subjekty, právo voľby, ktorému z nich podá návrh, má klient. Na podanie návrhu môže klient použiť aj platformu na riešenie sporov online, dostupnú na adrese:

<https://ec.europa.eu/consumers/odr/main/index.cfm?event=main.home.show&lng=SK>

- 12) Okrem alternatívneho riešenia sporu má klient právo obrátiť sa na vecne a miestne príslušný všeobecný alebo rozhodcovský súd.

Obchodná spoločnosť tvojmakler.sk, s.r.o. zaisťuje ochranu poskytnutých osobných údajov klientov v súlade so zákonom č. 122/2013 Z.z. o ochrane osobných údajov v znení neskorších predpisov.

Tento reklamačný poriadok nadobúda účinnosť dňom 20. februára 2018 a plnom rozsahu nahrádza doteraz platný reklamačný poriadok prijatý rovnomenou spoločnosťou.