

REKLAMAČNÝ PORIADOK realitnej kancelárie ELITEREAL

ELITEREAL s. r. o., IČO: 46 953 833, so sídlom: Tomášikova 10/H, 821 04 Bratislava, zapísaná v Obchodnom registri Okresného súdu Bratislava I, odd.: Sro, vložka č.: 87620/B (ďalej len "Realitná kancelária" alebo len "RK") vydáva v zmysle zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa tento reklamačný poriadok.

1. Reklamačný poriadok upravuje podmienky a spôsob 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. 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.
3. 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.
4. Postup spotrebiteľa pri uplatnení reklamácie:
 - a) každý spotrebiteľ je oprávnený uplatniť reklamáciu osobne v prevádzkarni alebo v sídle RK vyplnením reklamačného protokolu. Reklamačný poriadok je v elektronickej podobe dostupný na portáli www.elitereal.sk, prípadne písomne na adrese: **ELITEREAL s.r.o., Klemensova 11, 811 09 Bratislava.**
 - b) RK spíše so spotrebiteľom o každej osobne uplatnenej reklamácií reklamačný protokol, pričom spotrebiteľovi odovzdá jeho jednu kópiu.
 - c) 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.
 - d) RK vybaví reklamáciu bez zbytočného odkladu, najneskôr do 30 kalendárnych dní odo dňa uplatnenia reklamácie, pričom spotrebiteľovi o vybavení reklamácie vydá písomný doklad.
 - e) 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.
5. 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.
6. Realitná kancelária znáša náklady spojené s vybavovaním reklamácie. Týmto nie je dotknutý nárok RK na náhradu preukázateľne vynaložených nákladov súvisiacich s vybavovaním neoprávnenej reklamácie.

POUČENIE O ALTERNATÍVNOU RIEŠENÍ SPOROV

7. Spotrebiteľ má právo obrátiť sa na RK (napr. e-mailom na adresu **elitereal@elitereal.sk**) so žiadosťou o nápravu, ak nie je spokojný so spôsobom, ktorým Realitná kancelária vybavila jeho reklamáciu alebo ak sa domnieva, že RK porušila jeho práva.
8. Ak RK odpovie na túto žiadosť zamietavo alebo na ňu neodpovedala do 30 dní od jej odoslania, spotrebiteľ má právo podať návrh na začatie alternatívneho riešenia sporu subjektu alternatívneho riešenia sporov podľa § 12 zákona č. 391/2015 Z. z. o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov.
9. Príslušným subjektom na alternatívne riešenie spotrebiteľských sporov je Slovenská obchodná inšpekcia, ktorej spotrebiteľ môže podať návrh na adrese: **Slovenská obchodná inšpekcia, ústredný inšpektorát, Odbor pre medzinárodné vzťahy a alternatívne riešenie spotrebiteľských sporov, Prievozská 32, p. p. 29, 827 99 Bratislava 27** alebo elektronicky na adrese: ars@soi.sk, adr@soi.sk. Ďalšie subjekty oprávnené na alternatívne riešenie spotrebiteľských sporov sú uvedené v on-line zozname subjektov:
<http://www.economy.gov.sk/obchod/ochrana-spotrebiteľa/alternatívne-riesenie-spotrebiteľských-sporov-1/zoznam-subjektov-alternatívneho-riesenia-spotrebiteľských-sporov>
10. Klient (spotrebiteľ) RK môže na podanie návrhu na alternatívne riešenie spotrebiteľského sporu použiť platformu na riešenie sporov on-line, dostupnej na adrese:
<https://ec.europa.eu/consumers/odr/main/index.cfm?event=main.home.show&lng=SK>
11. Návrh na začatie alternatívneho riešenia spotrebiteľského sporu musí obsahovať:
 - a) meno a priezvisko spotrebiteľa, adresu na doručovanie, elektronickú adresu a telefonický kontakt, ak ich má,
 - b) presné označenie Realitnej kancelárie,
 - c) úplný a zrozumiteľný opis rozhodujúcich skutočností,
 - d) označenie, čoho sa spotrebiteľ domáha,
 - e) dátum, kedy sa spotrebiteľ obrátil na RK so žiadosťou o nápravu a informáciu, že pokus o vyriešenie sporu priamo s RK bol bezvýsledný,
 - f) 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, 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.

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

Tento reklamačný poriadok nadobúda platnosť a účinnosť **1. 1. 2017** a nahrádza v plnom rozsahu predchádzajúci reklamačný poriadok zo dňa 30.09.2016.

Osoba poverená vybavovať reklamácie:

Mgr. Monika Vasilová