

REKLAMAČNÝ PORIADOK

Tento reklamačný poriadok bol vypracovaný a prijatý spoločnosťou **rkDOM.sk, s. r. o.**, so sídlom: *Predmestská 8537/2B, 010 01 Žilina, IČO: 53235215, zapísaná v Obchodnom registri vedenom Okresným súdom Žilina, odd. Sro, vl. č. 75448/L* (ďalej ako „Realitná kancelária“) a upravuje podmienky, spôsob a postup vybavovania reklamácie a tiež vzájomné práva a povinnosti Realitnej kancelárie a klienta v rámci reklamačného konania, ako aj údajov o tom, kde reklamáciu uplatniť a ďalšie podrobnosti o reklamačnom konaní (ďalej ako „reklamačný poriadok“).

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.

Reklamácie vybavuje: Ing. Karol Korman – konateľ

Vymedzenie pojmov

Realitnou kanceláriou sa na účely tohto reklamačného poriadku rozumie vyššie uvedená spoločnosť.

Službou sa rozumie akákoľvek činnosť alebo výkon, ktorý je ponúknutý klientovi odplatne alebo bezodplatne, najmä poskytovanie realitného poradenstva a sprostredkovanie kúpy, predaja a prenájmu nehnuteľností, ako aj poskytovanie ďalších súvisiacich služieb podľa predmetu podnikania Realitnej kancelárie zapísaných v Obchodnom registri (ďalej ako „Služby“). Služby musia byť poskytnuté riadne a určité plnenie nesmie mať vady. Realitná kancelária môže vystaviť faktúru len za reálne poskytnuté Služby.

Reklamáciou 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.

Klientom sa pre účely tohto reklamačného poriadku rozumie akákoľvek fyzická alebo právnická osoba, ktorej Realitná kancelária poskytuje realitné služby (ďalej ako „klient“).

Reklamáciou sa pre účely tohto reklamačného poriadku rozumie klientom uplatnené právo zo zodpovednosti za vady služieb poskytovaných Realitnou kanceláriou v lehotách určených týmto reklamačným poriadkom (ďalej ako „reklamácia“).

Realitná kancelária je povinná oboznámiť klienta s obsahom platného reklamačného poriadku a zároveň ho umiestniť na viditeľnom a klientovi dostupnom mieste v sídle Realitnej kancelárie. Reklamačný poriadok je zverejnený na internetovej stránke Realitnej kancelárie: www.rkdom.sk.

Podmienky a spôsob uplatnenia reklamácie

Ak klient usúdi, že služby poskytované Realitnou kanceláriou sú nedostatočné alebo má voči nim výhrady, je oprávnený uplatniť ich formou reklamácie v Realitnej kancelárii, a to písomne (e-mailom alebo poštou na kontaktné údaje uvedené vyššie). Realitná kancelária zodpovedá za vady služieb poskytnutých klientovi.

K reklamácii je klient vždy povinný predložiť doklad o poskytnutí Služby spoločnosťou rkDOM.sk, s. r. o. (faktúru).

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. Určená osoba spíše s klientom reklamačný protokol. Klient má právo obdržať kópiu reklamačného protokolu. Realitná kancelária si vyhradzuje právo neuzať 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 alebo
- d) ak klient uplatnil reklamáciu po uplynutí doby, teda po uplynutí 30 dní odo dňa, kedy nastala skutočnosť zakladajúca dôvod reklamácie.

Vybavenie reklamácie

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

Klient pri uplatnení reklamácie rozhodne, ktoré z práv podľa § 622 a § 623 Občianskeho zákonníka si uplatňuje. Klient je povinný k reklamácií priložiť všetky dokumenty a dôkazy, ktoré preukazujú jeho tvrdenia. Realitná kancelária na základe rozhodnutia klienta 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 zložitý odborný posúdenie kvality alebo rozsahu poskytnutej služby, určí spôsob vybavenia do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie.

V prípade, že prešetrenie reklamácie klienta je obzvlášť zložitá a jej dôkladné prešetrenie nie je v tridsať (30) dňovej lehote objektívne možné zabezpečiť, je Realitná kancelária povinná výsledok svojho šetrenia oznámiť klientovi do šesťdesiatich (60) kalendárnych dní odo dňa, kedy bola reklamácia platne oznámená Realitnej kancelárii.

Realitná kancelária oznámi klientovi spôsob vybavenia reklamácie a vydá klientovi potvrdenie o uplatnení reklamácie.

Spôsoby vybavenia reklamácie

Reklamácia klienta môže byť uznaná ako oprávnená alebo neoprávnená.

Ak je reklamácia klienta uznaná ako oprávnená a poskytovaná služba má vadu, ktorú možno odstrániť, má klient právo, aby bola bezplatne, včas a riadne odstránená. Realitná kancelária je povinná vadu bez zbytočného odkladu odstrániť. O spôsobe odstránenia vady rozhoduje Realitná kancelária.

Klient môže namiesto odstránenia vady požadovať výmenu služby za inú, ak tým Realitnej kancelárii nevzniknú neprimerané náklady vzhľadom na cenu služby alebo závažnosť vady. Realitná kancelária môže vždy namiesto odstránenia vady poskytnúť klientovi nanovo bezvadnú službu, ak to klientovi nespôsobí závažné ťažkosti.

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. Tie isté práva prislúchajú klientovi, ak ide síce o odstrániteľné vady, ak však klient nemôže pre opätovné vyskytnutie sa vady po odstránení (za opätovné vyskytnutie sa vady sa považuje stav, ak sa rovnaká vada vyskytne tretíkrát po jej najmenej dvoch predchádzajúcich odstráneniach) alebo pre väčší počet vád (za väčší počet vád sa považujú súčasne najmenej tri rôzne odstrániteľné vady, ktoré bránia riadnemu využívaniu služby) službu riadne užívať.

Ak sa na ponúkanej službe objavia iné neodstrániteľné vady, má klient právo na primeranú zľavu z ceny služby.

Realitná kancelária vybaví reklamáciu a ukončí reklamačné konanie jedným z nasledovných spôsobov:

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

Pokiaľ Realitná kancelária zamietne reklamáciu, informuje o tom bezodkladne klienta a uvedie dôvod zamietnutia.

Realitná kancelária 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.

Záverčné ustanovenia

Tento Reklamačný poriadok je záväzný pre spoločnosť rkDOM.sk, s. r. o., jej maklérov a zamestnancov.

Klient má právo obrátiť sa na spoločnosť rkDOM.sk, s. r. o. so žiadosťou o nápravu (poštou alebo e-mailom), ak nie je spokojný so spôsobom, ktorým spoločnosť rkDOM.sk, s. r. o. vybavila jeho reklamáciu alebo ak sa domnieva, že spoločnosť rkDOM.sk, s. r. o. porušila jeho práva. Ak spoločnosť rkDOM.sk, 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 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 ako „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.

Meniť, dopĺňať alebo zrušiť tento reklamačný poriadok alebo jeho jednotlivé ustanovenia môže iba Realitná kancelária, a to v písomnej forme.

Reklamačný poriadok bol prijatý spoločnosťou rkDOM.sk, s. r. o.. dňa 17.10.2020