

Reklamačný poriadok



1. Tento Reklamačný poriadok upravuje práva klienta na reklamáciu kvality služieb, 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/
2. Spoločnosťou sa rozumie právnická osoba s názvom Reality Záhorie, podnikajúca na území Slovenskej republiky, zapísaná v: Obchodnom registri Slovenskej republiky, IČO: 460 264 28 DIČ: 2023190268 so sídlom: Cesta Mládeže 18, 901 01 Malacky, Slovenská republika. Štatutárny orgán /konateľ/: Mgr. Adam Rozboril – na základe predmetu činnosti: sprostredkovanie predaja, prenájmu a kúpy nehnuteľnosti /realitná činnosť/.
3. Klientom sa rozumie akákoľvek fyzická či právnická osoba, ktorej spoločnosť poskytuje svoje služby na základe vyššie uvedeného predmetu činnosti.
4. Ak klient usúdi, že služby poskytované príslušnou spoločnosťou sú nevyhovujúce alebo bude mať k vykonávaniu obchodného prípadu iné výhrady, je oprávnený uplatniť výhradu/výhrady /ďalej len „reklamácia/reklamácie“/:
 - poštou na adresu: Amedial spol. s.r.o., Cesta Mládeže 18, 901 01 Malacky
 - elektronicky na adrese: info@realityzahorie.sk
 - telefonicky na čísle 0908 953 800. Spoločnosť a klient sa v prípade telefonického kontaktu dojednávajú na ďalšom postupe ohľadne podania a spisania reklamácie, postupu pri jej riešení atď.
5. Službou sa rozumie akákoľvek činnosť, ktorá je ponúkaná klientovi – poskytovanie realitného poradenstva a sprostredkovanie kúpy, predaja a prenájmu nehnuteľnosti. Uvedené služby musia byť poskytnuté riadne.
6. Realitná kancelária spíše s klientom reklamáciu - reklamačný protokol v papierovej forme. Rovnopis alebo kópiu reklamačného poriadku si ponecháva aj klient podávajúc reklamáciu.
7. Klient uplatní reklamáciu výhradne v písomnej forme a s vlastnoručným podpisom a je povinný ju spísať zrozumiteľne, správne a presne uviesť reklamované skutočnosti, ktoré namieta a svoje tvrdenia aj vierohodným spôsobom dokázať – preukázať. S predloženými právne relevantnými dokladmi, ktoré je povinný obstaráť na svoje vlastné náklady. Klient je ďalej v tejto reklamacii povinný uviesť aj práva, ktoré týmto spôsobom voči spoločnosti uplatňuje a ktoré nie je oprávnený neskôr meniť bez súhlasu spoločnosti.
8. Realitná kancelária klientovi reklamáciu potvrdí a každý si ponechá po jednej kópii.
9. Klientovou povinnosťou je nápomocnosť pri vybavovaní jeho vlastnej reklamácie.

10. Vybavenie reklamácie sa uskutoční do 3 dní. Ak to nie je možné, najmä ak sa vyžaduje zložité zhodnotenie stavu reklamovanej služby, klient je o vybavení reklamácie upovedomený najneskôr do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie.
11. Reklamáciu môže realitná kancelária uznať alebo zamietnuť.
12. Pokiaľ realitná kancelária uzná reklamáciu za oprávnenú, informuje o tom bezodkladne klienta a vykoná na svoje náklady úkony, ktorými odstráni vady, ak sú neodstrániteľné a v prípade neodstrániteľných väd poskytne zľavu z ceny alebo nanovo poskytne dané služby.
13. Pokiaľ realitná kancelária zamietne reklamáciu, informuje o tom bezodkladne klienta a uvedie dôvod zamietnutia. Poverená osoba je povinná o vybavení reklamácie vydať písomný doklad najneskôr do tridsiatich/30/ kalendárnych dní od začatia reklamačného konania.
14. Realitná kancelária si je povinná viesť evidenciu o reklamáciách.
15. Realitná kancelária je oprávnená kedykoľvek dopĺňať alebo meniť Reklamačný poriadok spoločnosti z dôvodu optimalizácie obchodnej politiky.
16. Realitná kancelária spracováva /osobné údaje v zmysle zák. č. 122/2013 Z.z. o ochrane osobných údajov v znení zákona č.84/2014 Z.z. /úplné znenie zákona zo dňa 30.05. 2014 je uvedené v Zbierke zákona pod číslom 136/2014 Z.z./
17. Reklamačný poriadok bol prijatý realitnou kanceláriou dňa 03.09. 2018