

## REKLAMAČNÝ PORIADOK

**PROPERTY & DESIGN s.r.o.**, so sídlom: Ľudovíta Rajtera 5334/8, 902 01 Pezinok, Slovenská republika, zapísaná v Obchodnom registri Okresného súdu Bratislava I, oddiel: Sro, vložka č.: 111057. IČO: 50297457 (ďalej len „**Realitná kancelária**“) vydáva v súlade so Zákonom č. 250/2007 Z.z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene zákona Slovenskej národnej rady č. 372/1990 Zb. o priestupkoch v znení neskorších predpisov (ďalej len „**Zákon o ochrane spotrebiteľa**“) tento reklamačný poriadok.

1. Tento reklamačný poriadok upravuje spôsob vybavovania reklamácií a vzájomné práva a povinnosti Realitnej kancelárie a jej klientov (ďalej len „**Klient**“) v rámci reklamačného konania.
2. Reklamáciou sa rozumie uplatnenie nároku Klienta vyplývajúci zo zodpovednosti za vady služieb Realitnej kancelárie.
3. Klient môže uplatniť reklamáciu v sídle Realitnej kancelárie alebo e-mailom na adresu [info@realitneagentky.sk](mailto:info@realitneagentky.sk).
4. Klient má pri uplatňovaní reklamácie nároky 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.
5. Klient musí pri uplatnení reklamácie uviesť, ktorý z nárokov podľa § 622 a § 623 Občianskeho zákonníka si uplatňuje. Klient je povinný k reklamácii priložiť všetky dokumenty a dôkazy, ktoré preukazujú jeho tvrdenia.
6. Realitná kancelária pri uplatnení reklamácie vydá Klientovi potvrdenie.
7. Realitná kancelária vybaví uplatnenú reklamáciu ihneď, v odôvodnených prípadoch možno reklamáciu vybaviť aj neskôr, pričom vybavenie reklamácie trvá najviac 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie. Po márnom uplynutí lehoty na vybavenie reklamácie má Klient právo od zmluvy odstúpiť. Vybavením reklamácie sa rozumie ukončenie reklamačného konania (i) nápravou nedostatočne alebo vôbec neposkytnutej (časti) služby, (ii) vyplatením primeranej zľavy zo sprostredkovateľskej odmeny (provízie) alebo (iii) zamietnutím nedôvodnej reklamácie. O spôsobe vybavenia reklamácie vydá Realitná kancelária Klientovi písomné potvrdenie.
8. Realitná kancelária znáša náklady spojené s vybavovaním reklamácie, s výnimkou nákladov súvisiacich s vybavovaním nedôvodnej reklamácie, nárok na náhradu ktorých má po preukázaní ich vynaloženia Realitná kancelária.

### Poučenie o alternatívnom riešení sporov

9. Klient má právo obrátiť sa na Realitnú kanceláriu (aj e-mailom na adresu [info@realitneagentky.sk](mailto:info@realitneagentky.sk)) so žiadosťou o nápravu, ak nie je spokojný so spôsobom, ktorým Realitná kancelária vybavila jeho reklamáciu alebo ak sa domnieva, že Realitná kancelária porušila jeho práva.
10. Ak Realitná kancelária odpovie na túto žiadosť zamietavo alebo na ňu neodpovedala do 30 dní odo dňa jej odoslania, Klient má právo podať návrh na začatie alternatívneho riešenia sporov podľa § 12 zákona č. 391/2015 Z.z. o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov.
11. Príslušným subjektom na alternatívne riešenie spotrebiteľských sporov je Slovenská obchodná inšpekcia, ktorej Klient môže podať návrh na adrese: **Slovenská obchodná inšpekcia, ústredný inšpektorát, Odbor pre medzinárodné vzťahy a alternatívne riešenie spotrebiteľských sporov, Bajkalská 21/A, p. p. 29, 827 99 Bratislava 27** alebo elektronicky na adrese [adr@soi.sk](mailto:adr@soi.sk). Ďalšie subjekty oprávnené na alternatívne riešenie spotrebiteľských sporov sú uvedené v on-line zozname subjektov: <https://www.mhsr.sk/obchod/ochrana-spotrebiteľa/alternativne-riesenie-spotrebitel'skych-sporov-1/zoznam-subjektov-alternativneho-riesenia-spotrebitel'skych-sporov-1>

12. Klient 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.home2.show&lng=SK>

13. Návrh na začatie alternatívneho riešenia spotrebiteľského sporu musí obsahovať:

- a) meno a priezvisko Klienta, 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 Klient domáha,
- e) dátum, kedy sa Klient obrátil na Realitnú kanceláriu so žiadosťou o nápravu a informáciu, že pokus o vyriešenie sporu priamo s Realitnou kanceláriou 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 sporu je dostupný on-line na adrese:

[https://www.slov-lex.sk/pravne-predpisy/prilohy/SK/ZZ/2015/391/20160201\\_4545799-2.pdf](https://www.slov-lex.sk/pravne-predpisy/prilohy/SK/ZZ/2015/391/20160201_4545799-2.pdf)