Reklamačný poriadok

Calma property s. r. o., IČO: 56 635 508, so sídlom: Borievková 7, 900 42 Miloslavov, zapísaná v Obchodnom registri Mestského súdu Bratislava III, odd.: Sro, vložka č.: 183046/B (ďalej len "Realitná kancelária") vydáva v zmysle zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa tento reklamačný poriadok.

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 (ďalej len „spotrebiteľ“) má právo uplatniť v Realitnej kancelárií reklamáciu poskytnutej služby.

2. Spotrebiteľ môže uplatniť reklamáciu v kancelárií Realitnej kancelárie Calma Group písomne na adrese: Calma property s.r.o., so sídlom Borievková 7, 900 42 Miloslavov.

3. 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.

4. 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.

5. 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. Realitná kancelária na základe rozhodnutia spotrebiteľa 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. Po určení spôsobu vybavenia reklamácie sa reklamácia vybaví ihneď, v odôvodnených prípadoch možno reklamáciu vybaviť aj neskôr, pričom vybavenie reklamácie trvá najviac 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie. 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.

7. Realitná kancelária znáša náklady spojené s vybavovaním reklamácie. Týmto nie je dotknutý nárok Realitnej kancelárie na náhradu preukázateľne vynaložených nákladov súvisiacich s vybavovaním neoprávnenej reklamácie.

8. Realitná kancelária pri uplatnení reklamácie vydá spotrebiteľovi potvrdenie. Ak je reklamácia uplatnená prostredníctvom prostriedkov diaľkovej komunikácie (e-

mailom), Realitná kancelária 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.

9. Realitná kancelária o vybavení reklamácie vydá písomný doklad najneskôr do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie.

POUČENIE O ALTERNATÍVNOM RIEŠENÍ SPOROV

10. Spotrebiteľ má právo obrátiť sa na Realitnú kanceláriu (napr. e-mailom na adresu martina.kohutova@calmaproperty.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.

11. Ak Realitná kancelária odpovie na túto žiadosť zamietavo alebo na ňu neodpovedal 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.

12. 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 e-mailovo na adrese: **ars@soi.sk**, **adr@soi.sk**.

13. Klient (spotrebiteľ) Realitnej kancelárií môže na podanie návrhu na alternatívne riešenie spotrebiteľského sporu použiť platformu na riešenie sporov on-line, dostupnej na tejto **adrese**

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

14. 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 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 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 v plnom rozsahu nahrádza predchádzajúci reklamačný poriadok.

VZOR ODSTÚPENIA OD OBJEDNÁVKY NÁJDETE TU

Osoba poverená vybavovať reklamácie:

Mgr. Martina Kohútová, RSc., tel.: +421 904 220 647

e-mail: martina.kohutova@calmagroup.sk