

Reklamačný poriadok MOJE BÝVANIE s.r.o.

1. Klient uplatňuje prípadné reklamácie (ústne / písomné) v realitnej kancelárii, v ktorej mu boli služby poskytnuté, t.j., realitnou kanceláriou MOJE BÝVANIE, s.r.o., so sídlom Bavlárska 1797/9A, 911 05 Trenčín - Zlatovce, IČO: 45490074, DIČ: 2023053560, zapísaná v obchodnom registri Okresného súdu Trenčín, oddiel Sro, vložka čísla 23078/R (ďalej tiež ako „RK“), v zastúpení – Pavol Kosík, konateľ, č. ú. v tvare IBAN: IBAN SK04 5600 0000 0007 1387 2001, vedený: Prima Banka, a.s., tel. kontakt: 0917 430 673,

2. Klientom sa rozumie akákoľvek fyzická či právnická osoba, ktorej realitná kancelária MOJE BÝVANIE s.r.o. poskytuje realitné služby. Ak klient usúdi, že služby poskytované realitnou kanceláriou MOJE BÝVANIE s.r.o. sú nevyhovujúce alebo bude mať k vykonávaniu obchodného prípadu iné výhrady, je oprávnený uplatniť tieto svoje výhrady (ďalej len „reklamácie“) v sídle realitnej kancelárie MOJE BÝVANIE s.r.o..

3. 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.

4. Určená osoba spíše s klientom reklamačný protokol, kópiu ktorého klient obdrží. O prijatí reklamácie je realitná kancelária povinná vydať klientovi potvrdenie. V reklamačnom protokole klient uvedie svoje identifikačné a kontaktné údaje (adresu bydliska, pobytu, príp. sídla, telefónne číslo, e-mail), presne označí a popíše vadu služby a spôsob, akým sa vada prejavuje. V reklamačnom protokole klient uvedie, ktorý z nárokov zo zodpovednosti za vady si uplatňuje a akým spôsobom žiada prevzatie vybavenej reklamácie (osobné prevzatie, zaslanie poštou), prípadne ďalšie potrebné údaje.

5. Po prijatí reklamácie je realitná kancelária alebo určená osoba povinná poučiť klienta o jeho právach zo zodpovednosti za vady v zmysle § 622 a 623 Občianskeho zákonníka. Na základe rozhodnutia klienta, ktoré z týchto práv klient uplatňuje je povinná určiť spôsob vybavenia reklamácie ihneď, v zložitých prípadoch najneskôr do 3. pracovných dní odo dňa uplatnenia reklamácie, v odôvodnených prípadoch najneskôr do 30. dní odo dňa uplatnenia reklamácie

6. Na základe protokolu o reklamácii bude reklamácia riešená konateľom spoločnosti MOJE BÝVANIE s. r. o., ktorej služby klient reklamuje. Reklamáciu môže realitná kancelária MOJE BÝVANIE s. r. o. uznať ako oprávnenú alebo neoprávnenú.

7. SPÔSOBY VYBAVENIA REKLAMÁCIE

7.1 Ak má poskytovaná služba 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.

7.2 Klient môže namiesto odstránenia vady požadovať výmenu služby za inú, ak tým realitnej kancelárii nevzniknú neprímerané náklady vzhľadom na cenu služby alebo závažnosť vady.

7.3 Realitná kancelária môže vždy namiesto odstránenia vady poskytnúť klientovi nanovo bezvadnú službu, ak to klientovi nespôsobí závažné ťažkosti.

7.4 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.

7.5 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)
- d) vyplatením primeranej zľavy z ceny poskytovanej služby
- e) odôvodneným zamietnutím reklamácie.

8. Realitná kancelária MOJE BÝVANIE s.r.o. založí kópiu reklamačného protokolu, vrátane informácie o vybavení reklamácie.

9. Neuznané reklamácie oprávňujú klienta na podanie žiadosti o opätovné preskúmanie oprávnenosti reklamácie do rúk konateľa, ktorý reklamáciu znovu posúdi a svoje rozhodnutie, tiež bezodkladne, oznámi klientovi.

10. Na základe zistení učiných z reklamačných protokolov vyvodzuje realitná kancelária MOJE BÝVANIE s.r.o. dôsledky, stanovuje metódy, návody a dáva pokyny, aby bolo možné predchádzať vzniku prípadných ďalších reklamácií.

11. V prípade nespokojnosti klienta s vyššie opísaným spôsobom riešenia jeho reklamácie, sa môže klient obrátiť na príslušné orgány štátnej správy SR s odvolaním proti rozhodnutiu konateľa MOJE BÝVANIE s.r.o., kde bude realizácia reklamácie opätovne preskúmaná.

13. Každá reklamácia, uplatnená na poskytnuté realitné služby v rámci MOJE BÝVANIE s.r.o. podlieha vyššie popísanému systému reklamačného konania a pravidlám riadenia kvality v rámci MOJE BÝVANIE s.r.o..

14. Vedenie spoločnosti MOJE BÝVANIE s.r.o. vyhodnocuje každú prijatú reklamáciu a vyvodzuje príslušné opatrenia na nápravu konkrétnej reklamácie vrátane metodiky systémového riadenia v záujme ochrany klientov a ďalšieho zvyšovania rozsahu, úrovne a kvality služieb, poskytovaných pod značkou kvality MOJE BÝVANIE s.r.o..

15. Realitná kancelária MOJE BÝVANIE s.r.o. zaisťuje ochranu poskytnutých osobných údajov klientov v súlade s právnymi predpismi Slovenskej republiky, hlavne v súlade so zákonom 122/2013 Z.z. o ochrane osobných údajov v platnom znení.

16. Spory medzi realitnou kanceláriou a klientom vyplývajúce zo zmluvy alebo súvisiace si zmluvou možno riešiť v zmysle ustanovení zákona č. 391/2015 Z. z. o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov a o zmene a doplnení niektorých zákonov subjektom alternatívneho riešenia sporov. Subjektom alternatívneho riešenia sporov je Slovenská obchodná inšpekcia okrem sporov vyplývajúcich zo zmlúv o poskytovaní finančných služieb.

POUČENIE O ALTERNATÍVNYM RIEŠENÍ SPOROV

1. Spotrebiteľ má právo obrátiť sa na RK (napr. e-mailom na adresu: kosik@mojebyvanie.net) 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.
2. Ak RK 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.
3. 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/alternativne-riesenie-spotrebiteľských-sporov-1/zoznam-subjektov-alternativneho-riesenia-spotrebiteľských-sporov>
4. 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>
5. 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

17. Tento reklamačný poriadok nadobúda účinnosť dňom 1. januára 2017, je záväzný a platný na území Slovenskej republiky.

18. Tento reklamačný poriadok môže byť zmenený iba spoločnosťou MOJE BÝVANIE s.r.o..