

REKLAMAČNÝ PORIADOK

spoločnosti:

AnoReal, s.r.o., sídlo: Stráňavy 432, 013 25 Stráňavy, Slovenská republika, IČO: 50 714 163 ,
zapísaný v obchodnom registri Okresný súd Žilina , odd. : Sro, vložka č. : 67095/L

Štatutárny orgán (konatelia): Ing. Ivana Praženicová a Tatiana Salandra (v ďalšom texte tiež len
„spoločnosť“).

1. Spoločnosťou sa rozumie právnická osoba, podnikajúca na území Slovenskej republiky, zapísaná v: AnoReal, s.r.o, Obchodnom registri Okresný súd Žilina , odd. : Sro, vložka č. : 67095/L, so sídlom Stráňavy 432, 013 25 Stráňavy, IČO: 50 714 163, Štatutárny orgán (konatelia): Ing. Ivana Praženicová a Tatiana Salandra na základe predmetu činnosti:

spostredkovanie predaja, prenájmu a kúpy nehnuteľností (realitná činnosť)

Spotrebiteľom sa rozumie akákoľvek fyzická či právnická osoba, ktorej spoločnosť poskytuje svoje služby na základe vyššie uvedeného predmetu činnosti.

2. 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.
3. Spotrebiteľ môže uplatniť reklamáciu v sídle Realitnej kancelárie, prípadne písomne na adrese: AnoReal, s.r.o, Stráňavy 432, 013 25 Stráňavy, alebo na mailovej adrese: info@anoreal.sk
4. Spoločnosť spíše so spotrebiteľom o každej reklamacii, ktorá je u nej uplatnená, reklamačný protokol v papierovej forme, pričom Rovnopis alebo kópiu reklamačného poriadku si ponecháva aj spotrebiteľ podávajúci reklamáciu.
5. Spotrebiteľ je povinný uplatniť reklamáciu písomne s vlastnoručným podpisom a je povinný ju spísať konkrétne, zrozumiteľne, správne a presne uviesť reklamované skutočnosti, ktoré namieta a svoje tvrdenia aj vierohodným spôsobom dokázať - preukázať, najmä predložením právne relevantných dokladov, ktoré je povinný obstaráť na svoje vlastné náklady. Spotrebiteľ 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.
6. Spoločnosť spotrebiteľovi podávajúcejmu reklamáciu, potvrdí prijatie reklamácie.
7. Spotrebiteľ je povinný spoločnosti poskytnúť všetku súčinnosť potrebnú na objasnenie reklamovanej skutočnosti, následne spoločnosť preskúma opodstatnenosť reklamácie a uzná ju ako oprávnenú, alebo neoprávnenú.
8. Vybavenie reklamácie sa uskutoční ihneď, prípadne v odôvodnených prípadoch do 3 dní. Ak to nie je možné, najmä ak sa vyžaduje zložité zhodnotenie stavu reklamovanej služby, spotrebiteľ je o vybavení reklamácie upovedomený najneskôr do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie.
9. Pokiaľ spoločnosť uzná reklamáciu za oprávnenú, poskytne spotrebiteľovi náhradu vo forme zľavy na reklamovanú službu alebo iné plnenie. Na základe zistení učiných z

reklamačných protokolov vyvodzuje spoločnosť dôsledky, stanovuje metódy, návody a dáva pokyny, aby bolo možné predchádzať vzniku prípadných ďalších reklamácií. Ak je reklamácia neoprávnená, Spoločnosť reklamáciu zamietne.

10. Spotrebiteľ má právo obrátiť sa na Spoločnosť (napr. e-mailom na adresu info@anoreal.sk so žiadosťou o nápravu, ak nie je spokojný so spôsobom, ktorým Spoločnosť vybavila jeho reklamáciu alebo ak sa domnieva, že Spoločnosť porušila jeho práva.
11. Ostatné právne vzťahy medzi spoločnosťou a spotrebiteľom výslovne neupravené týmto Reklamačným poriadkom, sa budú riadiť príslušnými ustanoveniami jednotlivých zmlúv uzavretými medzi spoločnosťou a spotrebiteľom, príslušnými ustanoveniami všeobecne záväzných právnych predpisov platných na území SR, a to v tomto poradí.
12. Spoločnosť je oprávnená z dôvodu zmien vo svojej obchodnej politike alebo zmien právnych predpisov na území SR, alebo na základe vývoja právneho alebo podnikateľského prostredia, alebo v záujme bezpečného fungovania informačného systému, alebo minimalizácie rizika, tento Reklamačný poriadok kedykoľvek meniť, alebo dopĺňať.
13. Spoločnosť určí zverejnením alebo vo svojich prevádzkach alebo na svojej internetovej stránke aktuálne znenie Reklamačného poriadku. Za vady služieb nemožno považovať čerpanie služieb menšieho rozsahu spôsobené samotnými okolnosťami vyššej moci – napr. povodeň, snehová kalamita, víchrica, krupobitie, poškodenie bleskom, vrátane prerušenia dodávok elektrickej energie alebo vody.
14. Spoločnosť 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 zákonov pod číslom 136/2014 Z.z.).
15. Alternatívne riešenie spotrebiteľských sporov:

Dňom 1. februára 2016 nadobúda účinnosť zákon č. 391/2015 Z. z. o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov a o zmene a doplnení niektorých zákonov. Cieľom tohto zákona je vytvorenie novej možnosti pre spotrebiteľov riešiť svoj spor s predávajúcim rýchlo, efektívne, menej formálne a predovšetkým bezplatne, resp. len s minimálnymi nákladmi. Ide o dosiahnutie zmierlivého riešenia, resp. dohody medzi spotrebiteľom a predávajúcim o vyriešení sporu, ktorá sa po súhlase oboch strán s jej znením stáva záväzným právnym podkladom.

Orgánom alternatívneho riešenia sporov zo zákona sú Úrad pre reguláciu sieťových odvetí, Úrad pre reguláciu elektronických komunikácií a poštových služieb a Slovenská obchodná inšpekcia. Slovenská obchodná inšpekcia je navyše v postavení tzv. reziduálneho subjektu, čo znamená, že bude oprávnená riešiť aj také spory, pri ktorých nie je určená kompetencia iných orgánov, okrem sporov vyplývajúcich zo zmlúv o poskytovaní finančných služieb.

<https://www.soi.sk/sk/Alternativne-riesenie-spotrebiteľskych-sporov.soi>

16. Tento reklamačný poriadok nadobúda účinnosť 07.02.2017