REKLAMAČNÝ PORIADOK

Obchodná spoločnosť DAXA, s. r. o., so sídlom Osuského 44, 851 02 Bratislava, IČO: 31341411, zapísaná v Obchodnom registri Mestského súdu Bratislava III, oddiel: Sro, vložka č.: 4266/B (ďalej len „realitná kancelária“), v súlade so zákonom č. 108/2024 Z. z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov a ostatnými všeobecne záväznými právnymi predpismi vydáva tento Reklamačný poriadok.

1. Rozsah poskytovaných služieb

DAXA, s. r. o. poskytuje svojim klientom za odmenu realitné a súvisiace služby, najmä sprostredkovateľskú činnosť pri kúpe, predaji alebo prenájme nehnuteľností, a to na základe príslušnej zmluvy uzatvorenej medzi realitnou kanceláriou a klientom (ďalej len „služby“).
Tento Reklamačný poriadok upravuje podmienky a spôsob uplatnenia reklamácie, resp. vytknutia vady služby poskytovanej realitnou kanceláriou Spotrebiteľovi.
Na účely tohto Reklamačného poriadku sa Spotrebiteľom rozumie fyzická osoba, ktorá pri uzatváraní a plnení zmluvy s realitnou kanceláriou nekoná v rámci svojej podnikateľskej činnosti alebo povolania.
Predmetom reklamácie podľa tohto Reklamačného poriadku sú vady a nedostatky služieb poskytovaných realitnou kanceláriou. Za vady služby sa považujú najmä nedostatky v poskytnutí služby, ktorá nebola poskytnutá v súlade s dohodnutými podmienkami alebo platnými právnymi predpismi.
Tým nie sú dotknuté práva Spotrebiteľa voči predávajúcemu, kupujúcemu, prenajímateľovi, nájomcovi alebo inej tretej osobe, ani zodpovednosť týchto osôb za ich vlastné konanie alebo za stav nehnuteľnosti.

2. Spôsob uplatnenia reklamácie

Ak Spotrebiteľ nie je spokojný s poskytnutou službou alebo sa domnieva, že služba nebola poskytnutá riadne alebo v súlade s dohodnutými podmienkami, je oprávnený uplatniť reklamáciu, resp. vytknúť vadu služby písomnou formou na adresu spoločnosti alebo elektronicky.

Kontaktné údaje na uplatnenie reklamácie:

DAXA, s. r. o.
Osuského 44
851 02 Bratislava
E-mail: kralik@daxa.sk

Reklamácia môže obsahovať najmä:
- meno a priezvisko Spotrebiteľa,
- adresu na doručovanie,
- telefónne číslo alebo e-mailovú adresu,
- označenie zmluvy alebo služby, ktorej sa reklamácia týka,
- označenie nehnuteľnosti alebo ID nehnuteľnosti, ak je k dispozícii,

 opis namietaného nedostatku alebo vady služby,
 uvedenie, čoho sa Spotrebiteľ reklamáciou domáha.

Spotrebiteľ by mal k reklamácii priložiť aj doklady alebo iné podklady, ktorými svoje tvrdenia preukazuje, ak ich má k dispozícii.
Reklamácia sa považuje za uplatnenú dňom jej doručenia realitnej kancelárii.
Ak reklamácia neobsahuje údaje potrebné na jej riadne posúdenie, realitná kancelária môže Spotrebiteľa vyzvať na jej doplnenie.

3. Potvrdenie o reklamácii a vybavenie reklamácie

Realitná kancelária bezodkladne po vytknutí vady služby poskytne Spotrebiteľovi písomné potvrdenie o vytknutí vady služby, v ktorom uvedie aj lehotu na odstránenie vady.
Lehota na odstránenie vady služby nesmie byť dlhšia ako 30 dní odo dňa vytknutia vady služby, ak dlhšia lehota nie je odôvodnená objektívnym dôvodom, ktorý realitná kancelária nemôže ovplyvniť. O dôvode predĺženia lehoty a predpokladanom termíne odstránenia vady realitná kancelária Spotrebiteľa bezodkladne informuje.
Realitná kancelária vybavuje reklamáciu bez zbytočného odkladu. O vybavení reklamácie Spotrebiteľa písomne informuje.
Ak realitná kancelária reklamácii vyhovie, oznámi Spotrebiteľovi spôsob odstránenia vady alebo zabezpečenia nápravy.
Ak realitná kancelária reklamáciu odmietne alebo jej nevyhovie, písomne oznámi Spotrebiteľovi dôvody odmietnutia alebo zamietnutia reklamácie.

4. Alternatívne riešenie spotrebiteľských sporov

Ak Spotrebiteľ nie je spokojný so spôsobom vybavenia reklamácie alebo sa domnieva, že realitná kancelária porušila jeho spotrebiteľské práva, môže sa na realitnú kanceláriu obrátiť so žiadosťou o nápravu.
Ak realitná kancelária na žiadosť Spotrebiteľa o nápravu odpovie zamietavo alebo na ňu neodpovie v zákonnej lehote, Spotrebiteľ má právo podať návrh na začatie alternatívneho riešenia spotrebiteľského sporu podľa zákona č. 391/2015 Z. z. o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov.
Spotrebiteľ môže návrh na začatie alternatívneho riešenia sporu podať príslušnému subjektu alternatívneho riešenia sporov, ktorý je oprávnený riešiť príslušný spotrebiteľský spor.
Príslušným subjektom alternatívneho riešenia spotrebiteľských sporov môže byť najmä Slovenská obchodná inšpekcia, ak je podľa platných právnych predpisov na riešenie konkrétneho sporu príslušná, alebo iný subjekt alternatívneho riešenia sporov zapísaný v zozname subjektov alternatívneho riešenia sporov vedenom príslušným orgánom.
Možnosť Spotrebiteľa obrátiť sa so svojím nárokom na príslušný súd tým nie je dotknutá.

5. Záverečné ustanovenia

Tento Reklamačný poriadok je zverejnený na webovom sídle realitnej kancelárie a je k dispozícii Spotrebiteľom.
Realitná kancelária je oprávnená tento Reklamačný poriadok meniť a dopĺňať v súlade s platnými právnymi predpismi.