

REKLAMAČNÝ PORIADOK

realitnej spoločnosti Realfin Markt, s.r.o.

Úvodné ustanovenia

1. Tento reklamačný poriadok upravuje postup pri uplatňovaní reklamácie na služby ponúkané a poskytované spoločnosťou **Realfin Markt, s.r.o.** so sídlom: Vodárenská 79, Piešťany 921 01, prevádzka: Komenského 24, Piešťany 921 01, IČO: 36 251 739, DIČ: 2020172242, IČ DPH: SK2020172242. spoločnosť je zapísaná v Obchodnom registri Okresného súdu Trnava, oddiel: Sro vložka č. 13790/T, konajúca prostredníctvom: Ing. Desanka Pet'ková – konateľ, kontaktné údaje: tel.: 033/ 77 29 738, gsm: 0903 472 744; www.rfm.sk, info@rfm.sk (ďalej len „realitná spoločnosť“ alebo „realitná spoločnosť Realfin Markt, s.r.o.“)
2. Tento reklamačný poriadok je záväzný pre:
 - a) Klienta ktorý s realitnou spoločnosťou uzavrie zmluvu za účelom poskytovania realitných služieb
 - b) pre realitnú spoločnosť Realfin Markt, s.r.o.
3. Tento reklamačný poriadok nevzťahuje na podnikateľov konajúcich v rámci svojej podnikateľskej činnosti. Zodpovednosť predávajúceho za chyby realitnej služby sa v prípade podnikateľa riadia príslušnými ustanoveniami Obchodného zákonníka (Zákona č. 513/1991 Zb. v platnom znení)
4. Realitná spoločnosť vedie evidenciu o reklamáciách.
5. Osobou oprávnenou k prevzatíu reklamácie a jej vybaveniu je Ing. Desanka Pet'ková , konateľ realitnej spoločnosti, tel. č. 0903 472 744.

Vymedzenie pojmov:

1. Službou sa rozumie akákoľvek realitná činnosť, ktorá je ponúknutá klientovi, tzn. poskytovanie realitného poradenstva a sprostredkovanie kúpy, predaja a prenájmu nehnuteľností, vyhotovenie určenia všeobecnej hodnoty nehnuteľnosti a pod. (ďalej len ako „Služby“).
2. Klientom sa rozumie akákoľvek fyzická či právnická osoba, nekonajúca v rámci svojej podnikateľskej činnosti ktorej realitná spoločnosť poskytuje realitné služby/sprostredkuje realitnú činnosť. (ďalej len ako „Klient“)

Zodpovednosť za vady

1. Realitná spoločnosť zodpovedá za to, že služba ponúkaná klientovi bude spĺňať požiadavky na kvalitu ponúkanej služby v súlade s charakterom ponúkanej služby a uzavretou zmluvou.
2. Realitná spoločnosť zodpovedá za vady ponúkanej služby po dobu jej poskytovania klientovi.
3. Momentom uzatvorenia zmluvy s realitnou spoločnosťou Realfin Markt, s.r.o. klient vyhlasuje, že bol oboznámený s týmto reklamačným poriadkom.

Uplatnenie reklamácie

1. Klient je oprávnený uplatniť reklamáciu:
 - a) na kvalitu poskytovanej služby,
 - b) na správnosť ceny vyúčtovanej za poskytovanú službu, ak má dôvodnú pochybnosť, že faktúra za Službu nebola vystavená v súlade so zmluvou uzatvorenou s realitnou spoločnosťou.
2. Reklamáciu musí Klient uplatniť u realitnej spoločnosti bez zbytočného odkladu po tom, čo zistil vadu poskytovanej služby alebo nesprávnosť vyúčtovanej sumy, najneskôr však do 30 dní, inak právo na reklamáciu zaniká.
3. Reklamáciu podľa bodu 1 tohto článku môže Klient uplatniť:
 - a. písomne na adrese realitnej spoločnosti Realfin Markt, s.r.o. Komenského 24, Piešťany 921 01
 - b. osobne v prevádzke realitnej spoločnosti na adrese Realfin Markt, s.r.o. Komenského 24 Piešťany 921 01 na prízemí (počas otváracích hodín v pracovné dni od 09:00 do 12:00 a od 13:30 do 17:00)
 - c. e-mailom na adrese realitnej spoločnosti info@rfm.sk,

4. Pri uplatnení reklamácie Klient vyplní reklamačný protokol zverejnený na internetovej stránke realitnej spoločnosti. 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 ďalej 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. V prípade reklamácie správnosti vyúčtovania za poskytnutú Službu Klientovi odporúčame uviesť aj účtovné obdobie, ktorého sa reklamácia týka.
5. Realitná spoločnosť nezodpovedá za prípadné nesprávne údaje uvedené Klientom v ním uplatnenej reklamacii a za nemožnosť doručenia písomností na Klientom uvedenú kontaktnú adresu.
6. Reklamačný protokol Klient zašle realitnej spoločnosti poštou na adresu prevádzky realitnej spoločnosti, prípadne e-mailom na adresu realitnej spoločnosti alebo ju uplatní osobne v prevádzke realitnej spoločnosti.
7. Uplatnenie reklamácie na správnosť vyúčtovanej (fakturovanej) ceny za poskytovanú službu nemá odkladný účinok na zaplatenie úhrady, t.j. nezbavuje Klienta povinnosti zaplatiť faktúru v lehote splatnosti.
8. Realitná spoločnosť vydá klientovi písomné potvrdenie o tom, kedy si právo uplatnil, čo je obsahom reklamácie a aký spôsob vybavenia reklamácie Klient požaduje; a ďalej potvrdenie o dátume a spôsobe vybavenia reklamácie, vrátane potvrdenia o vykonaní opravy a čase jej trvania, prípadne písomné odôvodnenie zamietnutia reklamácie.
9. Realitná spoločnosť si vyhradzuje právo neuznáť reklamáciu, ak zníženie kvality Služby spôsobili
 - a. okolnosti vylučujúce zodpovednosť,
 - b. neodborné alebo neoprávnené zásahy Klienta do Služieb alebo iných tretích osôb, ktorým Klient umožnil vedome alebo nevedome, a to aj svojím nedbanlivostným konaním, takýto zásah alebo
 - c. ak Klient uplatnil reklamáciu po uplynutí 30 dní odo dňa, keď vadu alebo nesprávnosť vyúčtovania zistil.
10. Za deň začatia reklamačného konania sa považuje deň, keď Klient uplatnil reklamáciu u realitnej spoločnosti, t.j. deň, keď písomná reklamácia je doručená realitnej spoločnosti v súlade s bodom 6 tohto článku. V prípade, ak uplatnená reklamácia neobsahuje všetky požadované údaje podľa bodu 4 tohto článku, reklamačné konanie začína až dňom doručenia všetkých požadovaných údajov. Ak Užívateľ ani na výzvu Poskytovateľa nedoplní chýbajúce údaje, reklamácia bude považovaná za neopodstatnenú.
11. Klient má právo na fotokópiu reklamačného protokolu. Formulár reklamačného protokolu je Klientom k dispozícii na webstránke www.rfm.sk v elektronickej podobe k stiahnutiu. Realitná spoločnosť si vyhradzuje právo na zmenu reklamačného protokolu bez predchádzajúceho upozornenia.

Spôsob vybavenia reklamácie:

1. Reklamácia bude realitnou spoločnosťou vybavená bez zbytočného odkladu, najneskôr do 3 pracovných dní odo dňa uplatnenia reklamácie, v náročnejších prípadoch do 5 pracovných dní, pokiaľ sa realitná spoločnosť s klientom písomne nedohodne inak.
2. Ak ide o vadu služby poskytovanej realitnou spoločnosťou, ktorú možno odstrániť, má Klient právo, aby bola bezplatne, včas a riadne odstránená. Realitná spoločnosť je povinná vadu bez zbytočného odkladu odstrániť. O spôsobe odstránenia vady rozhoduje realitná spoločnosť.
3. Klient môže namiesto odstránenia vady požadovať poskytnutie inej realitnej služby, ak tým realitnej spoločnosti nevzniknú neprimerané náklady vzhľadom na dojednanú odmenu alebo závažnosť vady.
4. Ak ide o vadu, ktorú nemožno odstrániť a ktorá bráni tomu, aby mohla byť realitná služba poskytnutá, má klient právo od zmluvy odstúpiť. Tie isté práva prislúchajú klientovi, ak ide síce o odstrániteľné vady, ak však klientovi nebola pre väčší počet vád realitná služba doposiaľ poskytnutá. V prípadoch uvedených v tomto bode sa môže realitná spoločnosť s Klientom dohodnúť o vybavení reklamácie reklamovanej Služby za inú.
5. Pri vybavovaní reklamácie poskytnutím zľavy z účtovanej (fakturovanej) ceny sa prihliadne na charakter vady, dobu jej trvania a možnosť ďalšieho využívania služby. O výške poskytovanej zľavy rozhoduje konateľ realitnej spoločnosti.

6. Realitná spoločnosť 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) poskytnutím primeranej zľavy z ceny poskytovanej služby,
 - d) odôvodneným zamietnutím reklamácie.
7. V prípade uznania reklamácie týkajúcej sa správnosti vyúčtovanej sumy, realitná spoločnosť zúčtuje oprávnenne reklamovanú cenu za službu v najbližšom zúčtovacom období, prípadne obdobiach až do vrátenia celej oprávnenne reklamovanej ceny, prípadne sa dohodne s Klientom predĺženie obdobia poskytovania Služby. Pokiaľ bola cena účtovaná (fakturovaná) za jednorazovo poskytnutú službu, suma vo výške oprávnenne reklamovanej ceny sa Klientovi vráti.
8. Na základe zistení učiných z reklamačných protokolov vyvodzuje realitná spoločnosť dôsledky, stanovuje metódy, návody a dáva pokyny, aby bolo možné predchádzať vzniku prípadných ďalších reklamácií.
9. Klient v režime spotrebiteľa má právo obrátiť sa na realitnú spoločnosť so žiadosťou o nápravu, ak nie je spokojný so spôsobom, ktorým realitná spoločnosť vybavila jeho reklamáciu alebo ak sa domnieva, že realitná spoločnosť porušila jeho práva. V prípade, ak realitná spoločnosť odpovie na túto žiadosť zamietavo alebo na ňu neodpovie do 30 dní od jej odoslania, Klient má právo podať návrh na začatie alternatívneho riešenia sporu subjektu alternatívneho riešenia sporov podľa zákona 391/2015 Z.z., ktorými je orgán alternatívneho riešenia sporu a oprávnená právnická osoba zapísaná v zozname podľa § 3 ods. 2 a § 5 ods. 2 zákona 391/2015 Z.z. Návrh môže Klient podať spôsobom určeným podľa ust. §12 zákona 391/2015 Z.z. Klient môže podať sťažnosť aj prostredníctvom platformy alternatívneho riešenia sporov RSO, ktorá je dostupná on-line na <https://webgate.ec.europa.eu/odr/main/index.cfm?event=main.home.show&lng=SK>.
10. Alternatívne riešenie sporov môže využiť len Klient – fyzická osoba, ktorá pri uzatváraní a plnení spotrebiteľskej zmluvy nekoná v rámci predmetu svojej podnikateľskej činnosti, zamestnania alebo povolania a týka len sporu medzi spotrebiteľom a realitnou spoločnosťou, vyplývajúceho zo spotrebiteľskej zmluvy alebo súvisiaceho so spotrebiteľskou zmluvou. Alternatívne riešenie sporov sa týka len zmlúv uzatvorených na diaľku. Alternatívne riešenie sporov sa netýka sporov, kde vyčíslená hodnota sporu neprevyšuje sumu 20 EUR. Zoznam všetkých subjektov ARS zverejňuje Ministerstvo hospodárstva na stránke www.economy.gov.sk

Záverečné ustanovenia

1. Tento reklamačný poriadok nadobúda platnosť a účinnosť dňom 22. mája 2017.
2. Zmeny a doplnenia tohto reklamačného poriadku sú platné a účinné od 22. mája 2017.
3. Realitná spoločnosť si vyhradzuje právo na zmeny a doplnenie tohto reklamačného poriadku bez predchádzajúceho upozornenia.
4. Dohľad nad dodržiavaním povinností zo strany realitnej spoločnosti vo veciach ochrany spotrebiteľa v zmysle platnej právnej úpravy vykonáva Slovenská obchodná inšpekcia (SOI) - Inšpektorát SOI pre Trnavský kraj, Pekárska 23, 917 01 Trnava 1, Odbor výkonu dozoru, tel. č. 033/3212 527, 033/3212 521, fax č. 033/3212 523.

Reklamačný formulár Realfin Markt, s.r.o.

Realfin Markt, s.r.o. so sídlom: Vodárenská 79, Piešťany 921 01, prevádzka: Komenského 24, Piešťany 921 01, IČO: 36 251 739, DIČ: 2020172242, IČ DPH: SK2020172242. spoločnosť je zapísaná v Obchodnom registri Okresného súdu Trnava, oddiel: Sro vložka č. 13790/T, konajúca prostredníctvom: Ing. Desanka Petřková – konateľ, kontaktné údaje: tel.: 033/ 77 29 738, gsm: 0903 47 2744; www.rfm.sk, info@rfm.sk (ďalej len „realitná spoločnosť“)

Klient (reklamujúci):

Meno..... Priezvisko:

Telefónne číslo:

Adresa:.....

Email:

REKLAMÁCIA

Dátum podania reklamácie:..... Číslo zmluvy:

Označenie reklamovanej Služby (*hodiace sa označte x): ☐ predaj ☐ kúpa ☐ prenájom ☐ rezervácia
☐ určenie všeobecnej hodnoty nehnuteľnosti

Popis vady Služby a spôsobu akým sa vada prejavuje:.....

.....

.....

.....

Spôsob uplatnenie práv zo zodpovednosti za vady (*hodiace sa označte x):

- ☐ Odstránenie vady
- ☐ Odstúpenie od zmluvy
- ☐ Poskytnutie zľavy z ceny Služby
- ☐ Výmena Služby za inú

Protokol o vybavení reklamácie (*hodiace sa označte x):

- ☐ žiadam doručiť poštou;
- ☐ žiadam doručiť e-mailom;
- ☐ prídem si vyzdvihnúť osobne do miesta uplatnenia reklamácie.

Poučenie:

Reklamujúci svojim podpisom súhlasí so všetkými údajmi uvedenými v tomto reklamačnom protokole, ako aj reklamačným poriadkom realitnej spoločnosti Realfin Markt, s.r.o.

Ak sa na poskytovanej službe vyskytne vada, ktorú možno odstrániť, má Klient právo na jej bezplatné, včasné a riadne odstránenie. Realitná spoločnosť je povinná vadu bez zbytočného odkladu odstrániť.

O spôsobe odstránenia vady rozhoduje realitná spoločnosť.

Klient má právo odstúpiť od uzavretej zmluvy:

- ak ponúkaná služba vykazuje vadu, ktorú nemožno odstrániť a ktorá bráni tomu, aby sa služba mohla riadne využívať ako služba bez vady,
- ide síce o odstrániteľné vady, avšak Klient nemôže pre opätovné vyskytnutie sa vady službu riadne využívať; za opätovné vyskytnutie sa vady sa považuje stav, ak sa rovnaká vada vyskytne tretíkrát po jej najmenej dvoch predchádzajúcich odstráneniach,
- ide síce o odstrániteľné vady, avšak Klient nemôže pre väčší počet vád službu riadne využívať; za väčší počet vád sa považujú súčasne najmenej tri rôzne odstrániteľné vady, ktoré bránia riadnemu využívaniu služby,

V prípadoch, v ktorých má Klient právo od zmluvy odstúpiť, sa môže Klient so realitnou spoločnosťou dohodnúť o vybavení reklamácie výmenou reklamovanej Služby za inú. Ak sa na ponúkanej službe objavia iné neodstrániteľné vady, má Klient právo na primeranú zľavu z ceny služby.

V, dňa

podpis reklamujúceho

Vyjadrenie realitnej spoločnosti k reklamáci:

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

Podpis osoby oprávnenej konať vo veciach reklamácie: _____

Vybavenie reklamácie (vyplní realitná spoločnosť)

Dátum:

Oprávnená osoba:

Reklamácia bola uznaná za oprávnenú (*hodiace sa označte krížikom): ☐ áno ☐ nie

Odôvodnenie:

.....

.....

.....

.....

.....

.....

Spôsob vybavenia reklamácie:

.....

.....

.....

.....

.....

.....

Podpis realitnej spoločnosti: _____

S vybavením reklamácie (*hodiace sa označte krížikom): ☐ súhlasím ☐ nesúhlasím

Podpis klienta: _____

VZOROVÝ FORMULÁR NA ODSTÚPENIE OD ZMLUVY

(vyplňte a zašlite tento formulár len v prípade, že si želáte odstúpiť od zmluvy)

– Komu: Obchodné meno: **Realfin Markt, s.r.o.** prevádzka: Komenského 24, Piešťany 921 01 konajúca
prostredníctvom: Ing. Desanka Petřková – konateľ, email: info@rfm.sk

– Týmto oznamujem/oznamujeme*, že odstupujem/odstupujeme* od zmluvy o sprostredkovaní číslo
.....

– Dátum uzatvorenia zmluvy o sprostredkovaní *

– Meno a priezvisko klienta/klientov*

– Adresa klienta/klientov *

– Podpis klienta/klientov * (iba ak sa tento formulár podáva v listinnej podobe)

– Dátum

* Nehodí sa prečiarknite.