

REKLAMAČNÝ PORIADOK

spoločnosti Renatas s.r.o.

Spoločnosť Renatas s.r.o. vydala reklamačný poriadok upravujúci podmienky, spôsob a miesto vybavovania reklamácií a tiež vzájomné práva a povinnosti spoločnosti Renatas s.r.o. (ďalej len „Renatas“) a klienta (ďalej len „spotrebiteľ“) v rámci reklamačného konania.

Spotrebiteľom je každá fyzická či právnická osoba, ktorej Renatas poskytla akúkoľvek službu spojenú s realitnou činnosťou. Ak spotrebiteľ usúdi, že jemu poskytnutá realitná služba je nevyhovujúca, je oprávnený uplatniť svoje výhrady v podobe „reklamácie“. Pričom za reklamáciu sa nepovažuje výhrada spotrebiteľa, ktorá súvisí s nevyhovujúcim plnením povinností tretej osoby, výhrada spotrebiteľa na zlepšenie realitných služieb Renatas alebo iná výhrada, ktorej predmetom nie sú jemu poskytnuté realitné služby alebo činnosti Renatas. Spotrebiteľ je povinný k reklamácií priložiť všetky dokumenty a dôkazy, ktoré preukazujú jeho tvrdenia.

Spotrebiteľ môže uplatniť reklamáciu osobne v sídle Renatas alebo v akejkoľvek prevádzkarni Renatas, písomne na adrese: Renatas s.r.o., Pribišova č. 6, 841 05 Bratislava alebo emailom na: skodronova@renatas.sk.

Renatas vybaví reklamáciu bezodkladne do 30 pracovných dní, v zložitých prípadoch najneskôr do 7 pracovných dní odo dňa uplatnenia reklamácie. Po uplynutí lehoty na vybavenie reklamácie má spotrebiteľ právo od zmluvy odstúpiť. Renatas spíše so spotrebiteľom reklamačný protokol. Vybavením reklamácie sa rozumie ukončenie reklamačného konania nápravou nedostatočne alebo vôbec neposkytnutej (časti) realitnej služby, prípadne odstránením nežiadúceho stavu k čo najväčšej spokojnosti spotrebiteľa. Ak nebude možná náprava ani odstránenie nežiadúceho stavu Renatas poskytne sprostredkovateľovi primeranú zľavu z odplaty za realitné služby. Ak je reklamácia neoprávnená, Renatas reklamáciu zamietne.

Renatas znáša náklady spojené s vybavovaním reklamácie. Týmto nie je dotknutý nárok Renatas na náhradu preukázateľne vynaložených nákladov súvisiacich s vybavovaním neoprávnenej reklamácie.

Tento reklamačný poriadok je záväzný pre všetky realitných agentov Renatas. Renatas zaisťuje ochranu poskytnutých osobných údajov spotrebiteľov v súlade so zákonom č. 122/2013 Z.z. o ochrane osobných údajov v platnom znení.