

## Reklamačný poriadok

Reklamačný poriadok Reality Komplet s.r.o., so sídlom Hurbanova 542, 905 01 Senica, IČO: 53126751, DIČ: 2121275882 zapísaná v obchodnom registri Okresného súdu v Senici, adresa prevádzky na uplatňovanie reklamácií: Hurbanova 542, 905 01 Senica, mobilný kontakt: 0918 614 042, e-mail: info@realitykomplet.sk

- spotrebiteľ môže na základe vlastného úsudku a názoru na služby poskytované realitnou kanceláriou Reality Komplet s.r.o. podať reklamáciu písomnou formou na adresu firmy uvedenú vyššie.
- Reality Komplet s.r.o. má povinnosť každý jeden reklamačný podnet zapísať. Protokol na reklamáciu je voľne stiahnuteľný nižšie na tejto stránke. V prípade, že si klient reklamačný formulár nedokáže vytlačiť, môže podať reklamáciu podobnou písomnou formou (dôležité je použiť všetky požadované body formulára).
- Reality Komplet s.r.o. vybavuje reklamáciu ihneď ako to bude možné, avšak najneskôr do 30 kalendárnych dní. Odpoveď klientom bude poslaná písomnou formou na adresu spotrebiteľa.
- v prípade uznania chyby zo strany Reality Komplet s.r.o., bude spotrebiteľ informovaný a daný nežiaduci stav v čo najkratšom termíne odstránený na náklady spoločnosti. V opačnom prípade (neuznanie reklamácie), bude spotrebiteľovi doručené písomne vyznenie a dôvod zamietnutia reklamácie za služby sprostredkované Reality Komplet s.r.o.
- všetky podklady, osobné údaje a podobne doručené spoločnosti Reality Komplet s.r.o. podliehajú ochrane osobných údajov klientov v súlade s platnými predpismi Slovenskej republiky.
- alternatívne riešenie sporov. Ak predávajúci na žiadosť spotrebiteľa o nápravu porušenia jeho spotrebiteľských práv odpovedal zamietavo, prípadne na jeho žiadosť neodpovedal viac ako 30 dní spotrebiteľ môže podať návrh na začatie alternatívneho riešenia sporu subjektu alternatívneho riešenia sporov (ďalej len subjekt ARS) podľa zákona 391/2015 Z. z. o alternatívnom riešení sporov. Podľa §3 zákona 391/2015 Z. z. sú ARS subjektmi orgány a oprávnené právnické osoby. Medzi subjektmi ARS má spotrebiteľ právo voľby. Návrh môže spotrebiteľ podať spôsobom určeným podľa §12 zákona č. 391/2015.

Reklamačný poriadok je záväzný a nadobúda platnosť 1.7.2020.