

# Reklamačný poriadok

Mr. Real, s.r.o.

**Tento reklamačný poriadok upravuje podmienky, spôsob a miesto pri uplatňovaní reklamácie zo strany spotrebiteľov na služby ponúkané a poskytované realitnou kanceláriou Mr. Real, s.r.o., so sídlom: Vígľašská 3034/4, 851 07 Bratislava, IČO: 36 724 718, zapísanou v Obchodnom registri Okresného súdu Bratislava I, oddiel: Sro, vložka č. 44069/B v zmysle zákona č. 250/2007 Z.z. o ochrane spotrebiteľa.**

1. Realitnou kanceláriou Mr. Real, s.r.o. sa rozumie právnická osoba, podnikajúca na území Slovenskej republiky v oblasti obchodu s realitami.
2. Spotrebiteľom sa rozumie akákoľvek fyzická osoba, ktorej realitná kancelária Mr. Real, s.r.o. poskytuje realitné služby na základe uzatvorenej Zmluvy o sprostredkovaní alebo Rezervačnej zmluvy.
3. Reklamáciou sa rozumie uplatnenie si nároku spotrebiteľa na preverenie správnosti, kvality alebo rozsahu poskytovaných služieb a/alebo uplatnenie zodpovednosti za vady služieb realitnej kancelárie Mr. Real, s.r.o. Za reklamáciu sa nepovažuje sťažnosť spotrebiteľa, ktorá súvisí s neplnením, čiastočným alebo vadným plnením povinností tretej osoby alebo iná žiadosť, ktorej predmetom nie sú služby alebo činnosť realitnej kancelárie Mr. Real, s.r.o.
4. 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.
5. Spotrebiteľ si môže uplatniť reklamáciu písomne alebo osobne na adrese prevádzky realitnej kancelárie: Mr. Real, s.r.o., Gogolova 18, 851 01 Bratislava – Petržalka.
6. Spotrebiteľ si uplatní reklamáciu na aktuálnom „**Reklamačnom protokole**“, vydaným spoločnosťou Mr. Real, s.r.o., ktorý si môže stiahnuť aj z internetovej stránky spoločnosti Mr. Real, s.r.o., a to na: <http://www.realityprofesionalne.sk>. Spotrebiteľ je povinný k reklamácii priložiť všetky dokumenty a dôkazy, ktoré preukazujú jeho tvrdenia. Spotrebiteľ má právo na kópiu Reklamačného protokolu.
7. Reklamácia môže byť realitnou kanceláriou Mr. Real, s.r.o. vybavená bez zbytočného odkladu, do 3 pracovných dní, najneskôr však do 30 kalendárnych dní odo dňa uplatnenia reklamácie. Po uplynutí lehoty na vybavenie reklamácie má spotrebiteľ právo od zmluvy odstúpiť.
8. Reklamáciu môže realitná kancelária Mr. Real, s.r.o. uznať ako oprávnenú alebo neoprávnenú. V každom prípade o jej vybavení písomne informuje spotrebiteľa.
9. Pokiaľ realitná kancelária Mr. Real, s.r.o. uzná reklamáciu za oprávnenú, vykoná na svoje náklady úkony, ktorými nežiadúci stav odstráni a poskytne spotrebiteľovi primeranú náhradu. Náhradou sa rozumie predovšetkým primeraná zľava zo sprostredkovateľskej odmeny (provízie) za nedostatočné poskytnutie realitných služieb.
10. Pokiaľ realitná kancelária Mr. Real, s.r.o. uzná reklamáciu za neoprávnenú, reklamáciu zamietne a informuje o tom neodkladne spotrebiteľa.

11. Spotrebiteľ má právo uplatniť si svoju sťažnosť na realitnú kanceláriu Mr. Real, s.r.o. aj v Realitnej Únii Slovenskej republiky, ktorej členom je realitná kancelária Mr. Real, s.r.o., na adrese: Realitná Únia Slovenskej Republiky, Májkova 3, 811 07 Bratislava.
12. Na základe zistení učinенých z reklamačných protokolov vyvodzuje realitná kancelária Mr. Real, s.r.o. dôsledky, stanovuje metódy, návody a dáva pokyny, aby bolo možné predchádzať vzniku prípadných ďalších reklamácií.
13. Realitná kancelária Mr. Real, s.r.o. zaisťuje ochranu poskytnutých osobných údajov spotrebiteľov v súlade s právnymi predpismi Slovenskej republiky, hlavne v súlade so zákonom 122/2013 Z.z. o ochrane osobných údajov v platnom znení.

### **ALTERNATÍVNE RIEŠENIE SPOROV**

14. Spotrebiteľ má právo obrátiť sa na realitnú kanceláriu Mr. Real, s.r.o. so žiadosťou o nápravu, ak nie je spokojný so spôsobom, ktorým realitná kancelária vybavila jeho reklamáciu alebo ak sa domnieva, že realitná kancelária porušila jeho práva.
15. Ak realitná kancelária Mr. Real, s.r.o. odpovie na túto žiadosť zamietavo alebo na ňu neodpovie do 30 kalendárnych dní od jej doručenia, spotrebiteľ má právo podať návrh na začatie alternatívneho riešenia sporu subjektu alternatívneho riešenia sporov podľa § 12 zákona č. 391/2015 Z. z. o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov.
16. Príslušným subjektom na alternatívne riešenie spotrebiteľských sporov je Slovenská obchodná inšpekcia, ktorej spotrebiteľ môže podať návrh na adrese: Slovenská obchodná inšpekcia, ústredný inšpektorát, Odbor pre medzinárodné vzťahy a alternatívne riešenie spotrebiteľských sporov, Prievozská 32, 821 05 Bratislava - Ružinov alebo elektronicky na adrese: [ars@soi.sk](mailto:ars@soi.sk), [adr@soi.sk](mailto:adr@soi.sk).
17. Ďalšie subjekty oprávnené na alternatívne riešenie spotrebiteľských sporov sú uvedené v on-line zozname subjektov:  
<http://www.economy.gov.sk/obchod/ochrana-spotrebiteľa/alternativne-riesenie-spotrebiteľskych-sporov-1/zoznam-subjektov-alternativneho-riesenia-spotrebiteľskych-sporov>.
18. Spotrebiteľ môže na podanie návrhu na alternatívne riešenie spotrebiteľského sporu použiť platformu na riešenie sporov on-line, dostupnej na adrese:  
<https://ec.europa.eu/consumers/odr/main/index.cfm?event=main.home.show&lng=SK>
19. Návrh na začatie alternatívneho riešenia spotrebiteľského sporu musí obsahovať:
  - a) meno a priezvisko spotrebiteľa,
  - b) adresu na doručovanie,
  - c) elektronickú adresu a telefonický kontakt, ak ich má,
  - d) presné označenie realitnej kancelárie,
  - e) úplný a zrozumiteľný opis rozhodujúcich skutočností,
  - f) označenie, čoho sa spotrebiteľ domáha,
  - g) dátum, kedy sa spotrebiteľ obrátil na realitnú kanceláriu Mr. Real, s.r.o. so žiadosťou o nápravu a informáciu, že pokus o vyriešenie sporu priamo s realitnou kanceláriou bol bezvýsledný,
  - h) vyhlásenie o tom, že vo veci nebol zaslaný rovnaký návrh inému subjektu alternatívneho riešenia sporov, nerozhodol vo veci súd alebo rozhodcovský súd, vo veci nebola uzavretá dohoda o mediácii,

ani nebolo vo veci ukončené alternatívne riešenie sporu spôsobom podľa § 20 ods. 1 písm. a) až e) zákona č. 391/2015 Z. z. o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov.

20. Návrh na začatie alternatívneho riešenia spotrebiteľského sporu je dostupný on-line na adrese:

[https://www.slov-lex.sk/pravne-predpisy/prilohy/SK/ZZ/2015/391/20160201\\_4545799-2.pdf](https://www.slov-lex.sk/pravne-predpisy/prilohy/SK/ZZ/2015/391/20160201_4545799-2.pdf)

21. Tento reklamačný poriadok je záväzný pre všetkých realitných maklérov pracujúcich ( na základe Zmluvy o obchodnom zastúpení) pre realitnú kanceláriu Mr. Real, s.r.o.

22. Tento reklamačný poriadok v plnom rozsahu nahrádza predchádzajúci reklamačný poriadok.

23. Tento reklamačný poriadok nadobúda účinnosť dňom **01. 06. 2017**. Tento reklamačný poriadok môže byť zmenený iba realitnou kanceláriou Mr. Real, s.r.o.

**Osoba zodpovedná vybavovať reklamácie:** Ing. Miroslav Meňhart – konateľ  
Telefón: 0905 472 808