

## I. Všeobecné ustanovenie

1. Tento reklamačný poriadok upravuje postup spoločnosti Reality ŠTVORLÍSTOK, s. r. o., so sídlom Hviezdoslavova 1469/61, Senica 905 01, zapísaný v obchodnom registri vedenom Okresným súdom Trnava, oddiel: s.r.o., vložka číslo: 44188/T, IČO: 52 303 012, DIČ: 212 097 5098, mobil: 0915 046 841, email: kubicek@realityštvorlistok.sk (ďalej len „poskytovateľ“) a záujemcu pri uplatňovaní práv vyplývajúcich zo zodpovednosti poskytovateľa za vady služby pri poskytovaní realitných služieb.
2. Práva a povinnosti záujemcu, ktorý je spotrebiteľom v zmysle § 52 ods. 4 zákona č. 40/1964 Zb. Občiansky zákonník v znení neskorších predpisov a poskytovateľa pri uplatňovaní práv vyplývajúcich zo zodpovednosti za vady služby sa spravuje ustanoveniami zákona č. 250/2007 Z.z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene zákona Slovenskej národnej rady č. 372/1990 Zb. o priestupkoch v znení neskorších predpisov.
3. Práva a povinnosti záujemcu, ktorý nie je spotrebiteľom v zmysle § 52 ods. 4 zákona č. 40/1964 Zb. Občiansky zákonník v znení neskorších predpisov a poskytovateľa pri uplatňovaní práv vyplývajúcich zo zodpovednosti za vady poskytnutých služieb sa spravuje ustanoveniami zákona č. 513/1991 Zb. Obchodný zákonník v znení neskorších predpisov.
4. Reklamačný poriadok je verejne dostupný na stránke [www.realitystvorlistok.sk](http://www.realitystvorlistok.sk) a na sídle poskytovateľa.

## II. Reklamácia

1. Poskytovateľ zodpovedá za poskytnutie služieb realitnej kancelárie v súlade so zmluvne dohodnutými podmienkami.
2. Záujemca je povinný poskytovateľovi reklamovať vady služieb bez zbytočného odkladu.
3. Záujemca môže uplatniť reklamáciu u poskytovateľa osobne v sídle spoločnosti, písomne zaslaním poštou, elektronicky zaslaním na emailovú adresu.
4. Za účelom podania reklamácie má poskytovateľ k dispozícii formulár na podanie reklamácie. V prípade podania reklamácie poskytovateľ odporúča uviesť nasledujúce údaje: údaje záujemcu, údaje o maklérovi, ku ktorému sa reklamácia vzťahuje a vecný obsah reklamácie.
5. Poskytovateľ vybaví reklamáciu ihneď, v zložitých prípadoch najneskôr do 14 pracovných dní odo dňa uplatnenia reklamácie, v odôvodnených prípadoch, najneskôr do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie.
6. Ak je reklamácia uplatnená osobne a nie je vybavená ihneď, poskytovateľ spíše so záujemcom písomný záznam o prijatí reklamácie a záujemcovi vystaví potvrdenie o prijatí reklamácie.
7. Poskytovateľ reklamáciu vybaví:
  - odstránením nežiaduceho stavu v čo najkratšom čase termíne na náklady poskytovateľa,
  - vyplatením primeranej zľavy z ceny služieb.
8. O vybavení reklamácie bude záujemca písomne, telefonicky alebo elektronicky emailom informovaný s odôvodnením

## III. Alternatívne riešenie sporov

Ak záujemca nie je spokojný so spôsobom vybavenia reklamácie, či sa domnieva, že došlo k porušeniu jeho práv má právo vzniknutý spor riešiť podľa ustanovení zákona č. 391/2015 Z.z. o alternatívnom riešení sporov a môže sa obrátiť na subjekt alternatívneho riešenia sporov s návrhom na začatie konania. Subjektmi alternatívneho riešenia sporov sú v zmysle zákona o alternatívnom riešení sporov Úrad pre reguláciu sieťových odvetví, Úrad pre reguláciu elektronických komunikácií a poštových služieb, Slovenská obchodná inšpekcia a iné právnické osoby zapísané v zozname Ministerstva hospodárstva SR. Spotrebiteľ podľa vlastného uváženia môže návrh na začatie alternatívneho riešenia sporu podať v listinnej či elektronickej podobe alebo ústne do zápisnice.

## IV. Záverečné ustanovenia

1. Poskytovateľ si vyhradzuje právo kedykoľvek zmeniť alebo doplniť reklamačný poriadok. Zmeny alebo doplnky tohto reklamačného poriadku vstupujú do platnosti dňom ich zverejnenia na [www.realitystvorlistok.sk](http://www.realitystvorlistok.sk) a v sídle poskytovateľa.

Dátum a čas podania reklamácie: .....

**Údaje o maklérovi ku ktorému sa reklamácia vzťahuje:**

Meno..... Priezvisko: .....

Typ transakcie, ktorá bola zrealizovaná:

- predaj    prenájom    kúpa

**Údaje o reklamujúcom (zákazníkovi, ktorý reklamáciu podáva):**

Meno..... Priezvisko: .....

Adresa:.....  
.....  
.....

Email: ..... Tel: .....

**Vecný obsah reklamácie (vyplňuje reklamujúci).**

Prosím uveďte jednanie v ktorom vidíte pochybenie v konaní makléra/realitnej kancelárie. Pokiaľ je to možné uveďte i adresu nehnuteľnosti, ktoré je predmetom reklamácie a platnosť príslušnej zmluvy uzatvorenej s Reality ŠTVORLÍSTOK s. r. o. a porušenie zmluvných podmienok tejto zmluvy).

.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....

Podpis reklamujúceho: .....

**Vyjadrenie makléra k reklamáci:**

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

Podpis makléra: .....

**Vybavenie reklamácie (vyplní konateľ realitnej kancelárie):**

Dátum: .....

Zodpovedná osoba: .....

Reklamácia bola uznaná za oprávnenú:  áno  nie

Odôvodnenie:

.....

.....

.....

.....

Spôsob vybavenia reklamácie:

.....

.....

.....

.....

Podpis majiteľa realitnej kancelárie: .....