

# SAVONA realitná kancelária

## REKLAMAČNÝ PORIADOK

vydáva v zmysle zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa tento reklamačný poriadok prevádzkovaný spoločnosťou SAVONA REALITY s.r.o, IČO: 46 455 281, so sídlom Hlavná 70/30, 059 11 Hozelec a SAVONA s.r.o, IČO: 48 207 624, so sídlom Hlavná 70/30, 059 11 Hozelec, obidve spoločnosti s prevádzkou Hviezdoslavova 28, 058 01 Poprad

(ďalej v texte pre obidve spoločnosti len „SAVONA realitná kancelária“, „RK“ alebo realitná kancelária“)

1. Reklamačný poriadok upravuje podmienky, spôsob a miesto vybavovania reklamácií a tiež vzájomné práva a povinnosti Realitnej kancelárie a klienta v rámci reklamačného konania. Každý klient (ďalej len „spotrebiteľ“) má právo uplatniť u RK reklamáciu poskytnutej služby.
2. Spotrebiteľ môže uplatniť reklamáciu v ktorejkoľvek prevádzkarni RK alebo v sídle Realitnej kancelárie, prípadne písomne na adrese:
  - SAVONA REALITY s.r.o, IČO: 46 455 281, so sídlom Hlavná 70/30, 059 11, Hozelec
  - SAVONA s.r.o, IČO: 48 207 624, so sídlom Hlavná 70/30, 059 11 Hozelec
3. Pod pojmom reklamácia sa rozumie uplatnenie nároku spotrebiteľa na preverenie správnosti, kvality alebo rozsahu poskytovanej služby Realitnej kancelárie. Za reklamáciu sa nepovažuje sťažnosť spotrebiteľa, ktorá súvisí s neplnením alebo vadným plnením povinností tretej osoby, podnet spotrebiteľa na zlepšenie služieb Realitnej kancelárie alebo iná žiadosť, ktorej predmetom nie sú služby alebo činnosť Realitnej kancelárie.
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 pri uplatnení reklamácie rozhodne, ktoré z práv podľa § 622 a § 623 Občianskeho zákonníka si uplatňuje. Spotrebiteľ je povinný k reklamácii priložiť všetky dokumenty a dôkazy, ktoré preukazujú jeho tvrdenia. Realitná kancelária na základe rozhodnutia spotrebiteľa určí spôsob vybavenia reklamácie a to bezodkladne, v zložitých prípadoch najneskôr do 20 pracovných dní odo dňa uplatnenia reklamácie. V odôvodnených prípadoch, najmä ak sa vyžaduje zložité odborné posúdenie kvality alebo rozsahu poskytnutej služby, určí spôsob vybavenia do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie.
6. Po určení spôsobu vybavenia reklamácie sa reklamácia vybaví ihneď, v odôvodnených prípadoch možno reklamáciu vybaviť aj neskôr, pričom vybavenie reklamácie trvá najviac 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie. Po uplynutí lehoty na vybavenie reklamácie má spotrebiteľ právo od zmluvy odstúpiť. Vybavením reklamácie sa rozumie ukončenie reklamačného konania nápravou nedostatočne alebo vôbec neposkytnutej (časti) služby, vyplatením primeranej zľavy zo sprostredkovateľskej odmeny (provízie). **Ak je reklamácia neoprávnená, Realitná kancelária reklamáciu zamietne.**
7. Realitná kancelária znáša náklady spojené s vybavovaním reklamácie. Týmto nie je dotknutý nárok RK na náhradu preukázateľne vynaložených nákladov súvisiacich s vybavovaním neoprávnenej reklamácie.
8. RK pri uplatnení reklamácie vydá spotrebiteľovi potvrdenie. Ak potvrdenie o uplatnení reklamácie nie je možné doručiť ihneď, doručí ho bez zbytočného odkladu, najneskôr však spolu s dokladom o vybavení reklamácie a to zaslaním poštou.

9. RK o vybavení reklamácie vydá písomný doklad najneskôr do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie.

Tento reklamačný poriadok nadobúda účinnosť 14.12.2011

**Osoba poverená vybavovať reklamácie:**

..... MARCO ROSSI .....

**Reklamačný formulár SAVONA REALITY s.r.o, IČO: 46 455 281, so sídlom Hlavná 70/30, 059 11 Hozelec a SAVONA s.r.o, IČO: 48 207 624, so sídlom Hlavná 70/30, 059 11 Hozelec**

Dátum podania reklamácie: .....

Údaje o maklérovi, ku ktorému sa reklamácia vzťahuje:.....

Typ transakcie, ktorá bola zrealizovaná:  predaj  prenájom  kúpa Špecifikácia nehnuteľnosti:

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

Údaje o osobe, ktorý podáva reklamáciu (meno, priezvisko, adresa, kontakt, email):

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

Vecný obsah reklamácie (vyplňuje osoba, ktorá podáva reklamáciu). Špecifikujte tiež pochybenie v konaní makléra alebo samotnej realitnej kancelárie.

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

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

V....., dňa:.....

Podpis osoby, ktorá podáva reklamáciu .....