

### Reklamačný poriadok Zuzana Lunterová - Bratislava Prestige real

1. Tento reklamačný poriadok upravuje spôsob a miesto reklamácie, postup pri riešení reklamácií a spôsob vykonania záručných opráv spoločnosti Zuzana Lunterová - Bratislava Prestige real . Reklamačný poriadok je platný a nadobúda platnosť dňa 25. 08. 2014 Reklamačný poriadok je možné pozmeniť spoločnosťou Zuzana Lunterová - Bratislava Prestige real

2. Reklamácie sa vybavujú prostredníctvom elektronického formulára nachádzajúceho sa na stránke [www.bratislavareal.eu](http://www.bratislavareal.eu) pod týmto textom, alebo poštou na adresu: Zuzana Lunterová – Bratislava Prestige real, Údernícka 10, 851 01 Bratislava, alebo prostredníctvom elektronickej pošty ☐ na e-mailovú adresu [bratislavareal@gmail.com](mailto:bratislavareal@gmail.com) ☐, vždy aj s uvedením platného telefonického kontaktu alebo platnej adresy Klienta. Reklamácia sa považuje za prijatú v deň prijatia e-mailu Spoločnosťou a Spoločnosť má právo vykonať tzv. pozitívne overenie takto podanej reklamácie, za čo sa považuje v prípade zaslania e- mailu potvrdenie e-mailom podanej reklamácie telefonickým, resp. osobným kontaktom medzi Spoločnosťou a Klientom.

3. K reklamácií je potrebné vždy predložiť doklad o nákupe tovaru/služby (faktúru, pokladničný blok, sprostredkovateľskú zmluvu...),zaslaním kópie na adresu Zuzana Lunterová – Bratislava Prestige real, Údernícka 10, 851 01 Bratislava, alebo doručením pri osobnom stretnutí.

4. Zuzana Lunterová - Bratislava Prestige real poskytuje realitné služby/sprostredkuje realitnú činnosť, alebo vykonáva iný druh podnikateľskej činnosti. Ak klient(napr.: kupujúci alebo predávajúci/nájomca alebo prenajímateľ) usúdi, že služby poskytované Zuzanou Lunterovou - Bratislava Prestige real sú nevyhovujúce alebo ako klient má k vykonávaniu obchodného prípadu iné výhrady, je oprávnený uplatniť svoje výhrady (ďalej len „reklamácie“) formou uvedenou v bode 3.

5. Službou sa rozumie akákoľvek činnosť, ktorá je ponúknutá klientovi, tzn. poskytovanie realitného poradenstva a sprostredkovanie kúpy, predaja a prenájmu nehnuteľností, alebo

vykonávanie inej podnikateľskej činnosti (ďalej len ako „Služby”).

*záručná reklamácia:*

- Zuzana Lunterová - Bratislava Prestige real poskytuje na produkt záruku v zmysle Občianskeho zákonníka.

- Právo zodpovednosti za vady poskytovanej služby, prípadne za nesprávne vyfakturovanú sumu odmeny, musí klient u Zuzany Lunterovej - Bratislava Prestige real, uplatniť bez zbytočného odkladu, tj. čo najrýchlejšie, potom ako chybu zistí. Reklamáciu je potrebné doručiť poskytovateľovi služby jedným z 3 spôsobov:

- 1. osobne po dohodnutom osobnom stretnutí na tel. čísle: 00421 907 620 246

- 2. doporučenou poštou na adresu: Zuzany Lunterovej - Bratislava Prestige real, Údernícka 10, 851 01 Bratislava. V písomnosti môže spotrebiteľ navrhnúť aj spôsob vybavenia reklamácie (napríklad vrátenie časti poplatku za službu), pri vybavení reklamácie sa bude postupovať podľa toho, či boli dodržané podmienky dohodnuté v sprostredkovateľskej zmluve.)

- 3. prostredníctvom elektronickej pošty na e-mailovú adresu [bratislavarealmail.com](mailto:bratislavarealmail.com), vždy aj s uvedením platného telefonického kontaktu alebo platnej adresy Klienta. Reklamácia sa považuje za prijatú v deň prijatia e-mailu Spoločnosťou a Spoločnosť má právo vykonať tzv. pozitívne overenie takto podanej reklamácie, za čo sa považuje potvrdenie e-mailom podanej reklamácie telefonickým, resp. osobným kontaktom medzi Spoločnosťou a Klientom

- V prípade, že klient neuplatní svoje právo v stanovenej lehote, tak márnym uplynutím tejto lehoty toto právo zanikne.

- V súlade s ustanovením § 18 ods. 4 zákona o ochrane spotrebiteľa je predávajúci povinný vybaviť reklamáciu do 30 kalendárnych dní. Podľa § 2 písm. m) tohto zákona, vybavením reklamácie sa rozumie ukončenie reklamačného konania. Podľa § 122 ods. 1 Občianskeho zákonníka lehota určená podľa dní začína sa dňom, ktorý nasleduje po udalosti, ktorá je rozhodujúca pre jej začiatok.

- Ak uvedená lehota nebude dodržaná, môže spotrebiteľ podať podnet na vykonanie kontroly na inšpektorát SOI podľa sídla poskytovateľa služby. K podaniu spotrebiteľ priložuje kópie dokladov (doklad o zaplatení služby, potvrdenie o uplatnení reklamácie a pod.)

- Záručná reklamácia sa vybaví podľa možnosti bez zdržania.

- Zuzana Lunterová - Bratislava Prestige real spíše s klientom o každej reklamácií, ktorá je u nej uplatnená, reklamačný protokol, ktorý je na internetovej stránke [www.bratislavareal.eu](http://www.bratislavareal.eu)

v elektronickej podobe pod týmto textom, alebo je možné reklamáciu vykonať pri osobnom stretnutí na aktuálne platnom formulári prijatom v danú dobu

Zuzanou Lunterovou - Bratislava Prestige real

. V prípade použitia internetového formuláru, alebo zaslania poštou je potrebné zaslať všetky potrebné podklady (zmluvy a doklad o zaplatení služby) k reklamácií poštou, alebo mailom.

- Reklamáciu môže Zuzana Lunterová - Bratislava Prestige real uznať ako oprávnenú alebo neoprávnenú.
- Pokiaľ Zuzana Lunterová - Bratislava Prestige real uzná reklamáciu za oprávnenú, vykoná na svoje náklady také úkony, ktorými nežiadúci stav odstráni. Náhradou sa rozumie napríklad zľava na poskytované realitné, alebo iné služby.
- Po vybavení reklamácie sa klientovi zašle stanovisko poštou alebo mailom, ktoré klient uvedie pri podaní reklamácie.
- Pokiaľ Zuzana Lunterová - Bratislava Prestige real uzná reklamáciu za neoprávnenú/neopodstatnenú, informuje o tom klienta voči ktorému sa daná reklamácia rieši.
- Klient má právo na kópiu reklamačného protokolu.
- Na základe zistení učinенých v rámci reklamácie vyvodí spoločnosť Zuzana Lunterová - Bratislava Prestige real také pokyny, aby sa do budúcnosti predišlo vzniku podobných problémov.
- Zuzana Lunterová - Bratislava Prestige real je povinná viesť si evidenciu o reklamáciách v reklamačnej knihe. Evidencia o reklamáciách musí obsahovať nasledujúce údaje: dátum uplatnenia reklamácie, dátum vybavenia reklamácie a spôsob vybavenia reklamácie.
- Ustanovenia v tomto reklamačnom poriadku sa vzťahujú aj na všetkých maklérov Zuzany Lunterovej - Bratislava Prestige real

### Základné náležitosti reklamácie

1. 1. Podanie musí byť zreteľne označené ako „REKLAMÁCIA“. 2. Podaná reklamácia musí byť určitá, zrozumiteľná a musí obsahovať údaje potrebné na jej objektívne posúdenie. 3. Podaná reklamácia musí obsahovať údaje, z ktorých vyplýva - kto podáva reklamáciu, v akej veci a čoho sa Klient domáha, a to najmä: a. pravdivú identifikáciu Klienta s jeho platnými údajmi, t.j.: - v prípade fyzickej osoby: meno, priezvisko, adresa, telefónne číslo, e-mailová adresa, - v prípade právnickej osoby: obchodné meno/názov, sídlo/miesto podnikania, IČO, telefónne číslo, e-mailová adresa, uvedenie kontaktnej osoby za Klienta, b. presné určenie reklamovanej služby, produktu, postupu s uvedením aspoň: - mena makléra, - dátumu sprostredkovania obchodu (poskytnutia služby, produktu, vykonania postupu), - identifikačné údaje – napr. číslo návrhu zmluvy/zmluvy, - ďalšie dostupné údaje môže Klient uviesť aj prostredníctvom príloh (napr. kópie zmlúv, podmienok, atď.), najmä pokiaľ sa na ne odvoláva., c. stručný a výstižný opis dôvodov nespokojnosti Klienta, d. dátum a vlastnoručný podpis Klienta. V prípade podania reklamácie formou e-mailu nahrádza vlastnoručný podpis Klienta uvedenie mena, priezviska a platného telefonického kontaktu/platnej adresy, e. Klient môže v reklamacii uviesť aj ďalšie skutočnosti, ktoré môžu mať vplyv na posúdenie reklamácie. 4. V prípade, ak je reklamácia neurčitá, nezrozumiteľná alebo neobsahuje údaje uvedené v ods. 3

tohto článku, Zuzana Lunterová - Bratislava Prestige real vyzve Klienta na doplnenie reklamácie, a to najneskôr do 10 dní od prijatia reklamácie. Ak Klient požadované údaje/doklady neposkytne, alebo tieto nebudú dostatočné na posúdenie reklamácie, bude Spoločnosť vychádzať pri jej posudzovaní z dokladov a údajov predložených Klientom a z dokumentácie, ktorú má Spoločnosť k dispozícii. V. Spôsob vybavenia reklamácie a informovanie Klienta o vybavení reklamácie 1.

Zuzana Lunterová - Bratislava Prestige real

je povinná pri uplatnení reklamácie vydať Klientovi potvrdenie. 2. Ak ide o reklamáciu podanú Klientom v rámci realitného sprostredkovania

Zuzana Lunterová - Bratislava Prestige real

preverí reklamáciu, vybaví reklamáciu a prijme opatrenia na jej vybavenie do tridsiatich (30) dní odo dňa jej prijatia a v tejto lehote aj písomne upovedomí Klienta o spôsobe vybavenia jeho reklamácie. 3. Ak ide o reklamáciu podanú Klientom v rámci realitného sprostredkovania

Spoločnosť poučí klienta v zmysle § 622 a § 623 zákona č. 40/1964 Zb. v platnom znení -

Občianskeho zákonníka a následne vybaví reklamáciu ihneď, v zložitých prípadoch najneskôr do 3 pracovných dní odo dňa uplatnenia reklamácie, v odôvodnených prípadoch, najmä ak sa vyžaduje zložitý technický zhodnotenie stavu, najneskôr do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie. Vybavenie reklamácie nesmie trvať dlhšie ako 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie. Po uplynutí lehoty na vybavenie reklamácie má Klient právo od zmluvy odstúpiť. 4.

Zuzana Lunterová - Bratislava Prestige real

vypaví reklamáciu podľa povahy prípadu, pričom za vybavenie reklamácie sa považuje i jej zamietnutie, najmä v prípade jej neopodstatnenosti. 5. V prípade reklamácií, z ktorých nebude zrejmé kto ich podal, alebo sa osoba odmietne identifikovať a

Zuzana Lunterová - Bratislava Prestige real

nebude vedieť určiť oprávnenú osobu, sa takéto úkony nepovažujú za reklamácie a na ich podanie sa neprihliada. 6. V prípade, že

Zuzana Lunterová - Bratislava Prestige real

identifikuje reklamáciu, ako podanie, ktoré nedokáže objektívne vyriešiť z dôvodu, že sa jedná o reklamovanie samotného sprostredkovaného obchodu, poskytne Klientovi dostatok kontaktných informácií, aby si reklamáciu mohol uplatniť v príslušnej inštitúcii, alebo príslušného klienta, ktorý figuroval v sprostredkovanom obchodnom prípade. 7. O vybavení reklamácie informuje Klienta písomne. Vyjadrenie zasiela poštou na adresu Klienta uvedenú v reklamácií, alebo osobne resp. na poslednú známu adresu Klienta, ak Klient novú adresu neuviedol alebo mu ho odovzdá osobne oproti prevzatiu. Zásielka sa v prípade pošty zasiela doporučeným listom, pričom sa považuje za doručení Klientovi aj keď si ju neprevzal. Deň vrátenia neprevzatej zásielky

Zuzane Lunterovej - Bratislava Prestige real

sa považuje za deň jej doručenia Klientovi. 8. Práva Klienta podľa osobitných právnych predpisov vybavením reklamácie

Zuzanou Lunterovou - Bratislava Prestige real

nie sú dotknuté.

VI. Záverečné ustanovenia 1. Tento reklamačný poriadok sa primerane vzťahuje aj na

vybavovanie sťažností a podnetov, ktoré nie sú reklamáciou

**Vzor reklamácie nájdete v prílohe číslo 1.**

**Príloha č. 1 - Príloha č. 1 - REKLAMÁCIA (VZOR) Zuzana Lunterová - Bratislava Prestige real, Údernícka 10, 851 01 Bratislava V.**

Identifikácia klienta Fyzická osoba meno a priezvisko: .....  
adresa: ..... telefónne číslo: .....  
..... e-mail: ..... Právnická  
osoba obchodné meno/názov: ..... sídlo/miesto podnikania: .....  
..... IČO: ..... telefónne číslo: .....  
..... e-mail: ..... kontaktná  
osoba: .....

II. Identifikácia reklamovanej služby (resp. produktu, postupu Zuzane Lunterovej - Bratislava Prestige real, ktorý reklamovanú službu sprostredkoval: ..... Dátum sprostredkovania obchodu: .....  
Identifikačné údaje obchodu (číslo návrhu zmluvy/zmluvy): .....  
..... Prílohy, ktoré sú k reklamácii priložené: .....  
.....

III. Dôvody reklamácie

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

.....  
.....

IV. Ďalšie skutočnosti, ktoré môžu mať vplyv na posúdenie reklamácie

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

V ....., dňa ..... Vlastnoručný  
podpis klienta /Meno, priezvisko, telefonický kontakt, adresa (ak je reklamácia podaná  
e-mailom)/ Prílohy: - ..... - .....