

Reklamačný poriadok

I.

1. Spoločnosťou sa rozumie právnická osoba, podnikajúca na území Slovenskej republiky, a to konkrétne : PRIMA realitná a právna kancelária, s.r.o., IČO : 441 74 616, sídlo : Malachovská cesta 15, 974 05 Banská Bystrica, kancelária : Horná 49, 974 01 Banská Bystrica, zast. štatutárnym orgánom JUDr. Marínou Šimkovou - (ďalej tiež len „spoločnosť“) na základe predmetu činnosti: sprostredkovanie predaja, prenájmu a kúpy nehnuteľností (realitná činnosť).
2. Klientom sa rozumie akákoľvek fyzická či právnická osoba, ktorej spoločnosť poskytuje svoje služby na základe vyššie uvedeného predmetu činnosti.

II.

1. Ak klient usúdi, že služby poskytované príslušnou spoločnosťou sú nevyhovujúce alebo bude mať k vykonávaniu obchodného prípadu iné výhrady, je oprávnený uplatniť výhradu / výhrady (ďalej len „reklamácia/reklamácie“):
 - poštou na adrese: PRIMA realitná a právna kancelária, s.r.o., Malachovská cesta 15, 974 05 Banská Bystrica alebo osobne na adrese: PRIMA realitná a právna kancelária, s.r.o., Horná 49, 974 01 Banská Bystrica, elektronicky na adrese : simkova@primareality.sk
 - telefonicky na čísle +421 948 10 48 10. Spoločnosť a klient sa v prípade telefonického kontaktu dojednávajú na ďalšom postupe ohľadne podania a spísania reklamácie, postupu pri jej riešení atď.
2. Spoločnosť spíše s klientom o každej reklamacii, ktorá je u nej uplatnená, reklamačný protokol v papierovej forme. Rovnopis alebo kópiu reklamačného poriadku si ponecháva aj klient podávajúcí reklamáciu.
3. Klient je povinný uplatniť reklamáciu písomne s vlastnoručným podpisom a je povinný ju spísať určito, zrozumiteľne, správne a presne uviesť reklamované skutočnosti, ktoré namieta a svoje tvrdenia aj vierohodným spôsobom dokázať - preukázať, najmä predložením právne relevantných dokladov, ktoré je povinný obstarat' na svoje vlastné náklady. Klient je ďalej v tejto reklamacii povinný uviesť aj práva, ktoré týmto spôsobom voči spoločnosti uplatňuje a ktoré nie je oprávnený neskôr meniť bez súhlasu spoločnosti.
4. Spoločnosť klientovi podávajúcemu reklamáciu, potvrdí prijatie reklamácie.
5. Spoločnosť preskúma opodstatnenosť reklamácie a uzná ju ako oprávnenú, alebo neoprávnenú.
6. Klient je povinný spoločnosti poskytnúť všetku súčinnosť potrebnú na objasnenie reklamovanej skutočnosti.

7. Vybavenie reklamácie sa uskutoční ihneď, prípadne v odôvodnených prípadoch do 3 dní. Ak to nie je možné, najmä ak sa vyžaduje zložité zhodnotenie stavu reklamovanej služby, klient je o vybavení reklamácie upovedomený najneskôr do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie.
8. Pokiaľ spoločnosť uzná reklamáciu za oprávnenú, vzniknu klientovi nárok na bezplatnú nápravu stavu, ktorý vznikol v dôsledku reklamovanej služby. Pokiaľ realitná kancelária uzná reklamáciu za oprávnenú, vykoná na svoje náklady úkony, ktorými nežiaduci stav odstráni a v prípade potreby poskytne klientovi náhradu, a to najmä vo formy zľavy z poskytovanej služby.
9. Neuznané reklamácie oprávňujú klienta na podanie žiadosti o opätovné preskúmanie oprávnenosti reklamácie do rúk konateľa spoločnosti, ktorý reklamáciu znovu posúdi a svoje rozhodnutie oznámi klientovi.
10. Na základe zistení učiných z reklamačných protokolov vyvodzuje spoločnosť dôsledky, stanovuje metódy, návody a dáva pokyny, aby bolo možné predchádzať vzniku prípadných ďalších reklamácií.

III.

1. Ostatné právne vzťahy medzi spoločnosťou a klientom výslovne neupravené týmto Reklamačným poriadkom, sa budú riadiť príslušnými ustanoveniami jednotlivých zmlúv uzavretými medzi spoločnosťou a klientom, príslušnými ustanoveniami všeobecne záväzných právnych predpisov platných na území SR, a to v tomto poradí.
2. Spoločnosť je oprávnená z dôvodu zmien vo svojej obchodnej politike alebo zmien právnych predpisov na území SR, alebo na základe vývoja právneho alebo podnikateľského prostredia, alebo v záujme bezpečného fungovania informačného systému, alebo minimalizácie rizika, tento Reklamačný poriadok kedykoľvek meniť, alebo dopĺňať.
3. Spoločnosť určí zverejnením alebo vo svojich prevádzkach alebo na svojej internetovej stránke aktuálne znenie Reklamačného poriadku. Za vady služieb nemožno považovať čerpanie služieb menšieho rozsahu spôsobené samotnými okolnosťami vyššej moci – napr. povodeň, snehová kalamita, víchrica, krupobitie, poškodenie bleskom, vrátane prerušenia dodávok elektrickej energie alebo vody.
4. Spoločnosť spracováva osobné údaje v zmysle zák. č. 18/2018 Z.z. o ochrane osobných údajov v platnom znení.
5. Tento reklamačný poriadok nadobúda účinnosť 01.06.2018.

PRIMA realitná a právna kancelária, s.r.o.
Konateľ JUDr. Marína Šimková