Reklamačný poriadok

Tento reklamačný poriadok bol vypracovaný a prijatý realitnou kanceláriou Dumbo real s.r.o., so sídlom Javorová 5, 900 42 Dunajská Lužná, IČO: 47335149, DIČ: 2023823725, zapísaná v obchodnom registri Mestkého súdu Bratislava III., odiel Sro, vložka číslo 90845/B

(ďalej len „realitná kancelária“ alebo len „RK")

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 má právo uplatniť u realitnej kancelárie reklamáciu k poskytnutej službe.
2. Klientom sa rozumie akákoľvek fyzická či právnická osoba, ktorej realitná kancelária poskytla realitné služby (ďalej len „klient“)
3. Ak klient usúdi, že služby poskytované realitnou kanceláriou sú nevyhovujúce alebo bude mať k vykonávaniu obchodného prípadu iné výhrady, má právo uplatniť tieto svoje výhrady (ďalej len "reklamácie") u realitnej kancelárie.
4. Realitná kancelária spíše s klientom reklamačný protokol vo forme formulára. Prípadne klient uplatní reklamáciu v písomnej forme a pošle /e-mailom, poštou/ na adresu: reality@dumboreal.sk, Dumbo real s.r.o., Javorová 1883/5, 900 42 Dunajská Lužná
5. Klient /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 násl. zákona č. 250/2007 Z.z. o ochrane spotrebiteľa.
6. Realitná kancelária musí vybaviť reklamáciu do 30 dní od uplatnenia reklamácie a je povinná o vybavení vydať písomný doklad v lehote 30 dní od uplatnenia reklamácie.
7. Po uplynutí lehoty na vybavenie reklamácie má klient právo od zmluvy odstúpiť. Vybavením reklamácie sa rozumie ukončenie reklamačného konania nápravou nedostatočne alebo vôbec neposkytnutej (časti) služby, prípadne vyplatením primeranej zľavy z odmeny (provízie). Ak je reklamácia neoprávnená, realitná kancelária reklamáciu zamietne.
8. Realitná kancelária znáša náklady spojené s vybavovaním oprávnenej reklamácie. Týmto nie je dotknutý nárok realitnej kancelárie na náhradu preukázateľne vynaložených nákladov súvisiacich s vybavovaním neoprávnenej reklamácie.

Alternatívne riešenia sporov:

Klient má právo obrátiť sa na realitnú kanceláriu so žiadosťou o nápravu (napr. e-mailom na adresu: reality@dumboreal.sk, ak nie je spokojný so spôsobom, ktorým realitná kancelária vybavila jeho reklamáciu alebo ak sa domnieva, že realitná kancelária porušila jeho práva. Ak realitná kancelária odpovie na túto žiadosť zamietavo alebo na ňu neodpovie do 30 dní od jej prijatia, klient má právo podať návrh na začatie alternatívneho riešenia sporu subjektu alternatívneho riešenia sporov (Slovenskej obchodnej inšpekcii alebo oprávnenej právnickej osobe zapísanej do zoznamu subjektov alternatívneho riešenia sporov vedeného Ministerstvom hospodárstva SR). Návrh možno podať v listinnej podobe, elektronickej podobe alebo ústne do zápisnice. Náležitosti návrhu upravuje § 12 podľa zákona č. 391/2015 Z. z. o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov a o zmene a doplnení niektorých zákonov / ďalej len zák. č. 391/2015 Z. z. /. Na podanie návrhu môže spotrebiteľ využiť formulár, ktorého vzor tvorí prílohu zák. č. 391/2015 Z. z. a je dostupný aj na webovom sídle Ministerstva hospodárstva SR a každého subjektu alternatívneho riešenia sporov. Možnosť spotrebiteľa obrátiť sa na súd tým nie je dotknutá.

Štátnu kontrolu poskytovania služieb klientom /spotrebiteľom/ na vnútornom trhu vykonáva Slovenská obchodná inšpekcia. (https://www.soi.sk/sk/Alternativne-riesenie-spotrebitelskych-sporov.soi).

Tento reklamačný poriadok nadobúda účinnosť dňom 1. februára 2021. Osoba poverená vybavovať reklamácie: konateľ Mgr. Veronika Hrehová, tel. kontakt: 0949 020 701, email: reality@dumboreal.sk .