

REKLAMAČNÝ PORIADOK

AREC 11, s.r.o.

1 Úvodné ustanovenie

- 1.1** Realitná kancelária AREC 11, s.r.o., IČO: 50 811 975, so sídlom Zámocká 6455/10, 811 01 Bratislava, registrovaná v Obchodnom registri Okresného súdu Bratislava I, odd. Sro, vl. č. 131159/B (ďalej len „Realitná kancelária“) je právnickou osobou, ktorá je oprávnená podnikáť v oblasti sprostredkovania predaja, prenájmu a kúpy nehnuteľností (realitná činnosť). V súlade so zákonom 513/1991 Z. z. Obchodný zákonník v znení neskorších predpisov. (ďalej len „**realitná kancelária**“)
- 1.2** Realitná kancelária prijala Reklamačný poriadok, ktorými upravuje pravidlá činnosti Realitnej kancelárie, vzťah Realitnej kancelárie a Klienta, práva a povinnosti Realitnej kancelárie a Klienta.
- 1.3** Reklamáciou sa pre účely tohto Reklamačného poriadku rozumie klientom uplatnené právo zo zodpovednosti za vady služieb poskytovaných realitnou kanceláriou v lehotách určených týmto Reklamačným poriadkom (ďalej len „**reklamácia**“).
- 1.4** Klientom sa pre účely tohto Reklamačného poriadku rozumie akákoľvek fyzická alebo právnická osoba, ktorej realitná kancelária poskytuje realitné služby (ďalej len „**klient**“).

2 Reklamácie, sťažnosti a podnety a zodpovednosť za vady

- 2.1** Klient je oprávnený reklamovať: (i) správnosť vyúčtovanej odmeny, (ii) správnosť vyúčtovaných nákladov spojených so Sprostredkovateľskými službami alebo (iii) kvalitu poskytovaných Sprostredkovateľských služieb.
- 2.2** Klient má právo reklamovať bez zbytočného odkladu po tom, čo zistil dôvod na reklamáciu, nie však neskôr ako tridsať (30) kalendárnych dní odo dňa, kedy vznikol dôvod reklamácie.
- 2.3** Ak Klient právo reklamovať neuplatní v lehote uvedenej v bode 8.2 VOP, márnym uplynutím tejto lehoty, zaniká právo Klienta na reklamáciu.
- 2.4** Klient môže reklamáciu uplatniť písomne, a to na adresu: AREC 11, s.r.o., Zámocká 10, 811 01 Bratislava alebo osobne v prevádzke Realitnej kancelárie: Zámocká 11, 811 01 Bratislava, pričom Realitná kancelária je povinná Klientovi vydať písomné potvrdenie o uplatnení reklamácie s uvedením dátumu prevzatia reklamácie, identifikačnými údajmi Klienta, podrobným opisom dôvodu reklamácie. Realitná kancelária na potvrdení musí uviesť meno a priezvisko osoby, ktorá od Klienta prevzala reklamáciu; takouto osobou môže byť ktorýkoľvek maklér Realitnej kancelárie.

Z obsahu písomnej reklamácie musia vyplývať nasledovné informácie: (i) identifikácia Klienta v rozsahu obchodného mena, sídla, prípadne adresy na doručovanie, (ii) podrobný opis dôvodu reklamácie s informáciou, ktorá osoba (maklér) poskytovala Sprostredkovateľské služby.

- 2.5** Realitná kancelária je povinná reklamáciu prešetriť a výsledok písomne oznámiť Klientovi ihneď, ak je to objektívne možné alebo v lehote do piatich (5) pracovných dní odo dňa platne prijatej reklamácie. V prípade, ak prešetrenie reklamácie je obzvlášť zložité a jej dôkladné prešetrenie nie je objektívne možné v päťdňovej

lehote zabezpečiť, Realitná kancelária je povinná výsledok svojho šetrenia písomne oznámiť Klientovi v lehote do tridsať (30) dní odo dňa, kedy bola reklamácia platne oznámená Realitnej kancelárii.

- 2.6** Reklamácia ohľadom vyúčtovaných peňažných záväzkov nie je dôvodom pre ich neuhradenie zo strany Klienta. Zistený rozdiel Realitná kancelária poukáže Klientovi bez zbytočného odkladu alebo doučtuje Klientovi opravou faktúry.
- 2.7** Klient je oprávnený podávať podnety a sťažnosti na činnosť Realitnej kancelárie, a to buď spôsobom uvedeným v bode 8.4 VOP alebo e-mailom na adresu: info@arec.sk.
- 2.8** V prípade, ak Sprostredkovateľské služby majú vady, Klient má právo:
- a) na bezplatné odstránenie vady Sprostredkovateľskej služby, najneskôr v lehote do pätnástich (15) dní odo dňa doručenia písomného oznámenia o uznaní reklamácie Klientovi;
 - b) odstúpiť od Sprostredkovateľskej zmluvy v prípade, ak ide o neodstrániteľnú vadu Sprostredkovateľskej služby.