DOMOVENA®

Reklamačný poriadok

DOMOVENA s. r. o., IČO: 57 942 021, so sídlom Rázusova 1247/33, 941 01 Bánov, ktorá poskytuje realitné služby a pod obchodnou značkou Estavis (www.estavis.sk) aj služby fotografovania, videa, dronových záberov a 360° prehliadok nehnuteľností (ďalej len „Realitná kancelária“ alebo „RK“), vydáva v zmysle zákona č. 108/2024 Z. z. o ochrane spotrebiteľa tento reklamačný poriadok.

1. Reklamačný poriadok upravuje podmienky, spôsob a miesto vybavovania reklamácií, ako aj 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, a to aj služby poskytnutej pod obchodnou značkou Estavis.

2. Spotrebiteľ môže uplatniť reklamáciu písomne, a to poštou na adrese **DOMOVENA s. r. o., Rázusova 1247/33, 941 01 Bánov**, alebo e-mailom na adrese **info@domovena.sk**.

3. Pod pojmom reklamácia sa rozumie uplatnenie nároku spotrebiteľa na preverenie správnosti, kvality alebo rozsahu poskytovanej služby a/alebo uplatnenie zodpovednosti za vady služieb Realitnej kancelárie. Za reklamáciu sa nepovažuje sťažnosť spotrebiteľa súvisiaca s neplnením alebo závadným plnením povinností tretej osoby, podnet na zlepšenie služieb Realitnej kancelárie ani iná žiadosť, ktorej predmetom nie sú služby alebo činnosť Realitnej kancelárie.

4. Práva spotrebiteľa zo zodpovednosti za vady a reklamačné konanie sa spravujú Občianskym zákonníkom (zákon č. 40/1964 Zb. v znení neskorších predpisov, § 619 a nasl.) a zákonom č. 108/2024 Z. z. o ochrane spotrebiteľa.

5. Spotrebiteľ pri uplatnení reklamácie rozhodne, ktoré z práv zo zodpovednosti za vady podľa 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 bezodkladne, v zložitých prípadoch najneskôr do 3 pracovných dní odo dňa uplatnenia reklamácie; v odôvodnených prípadoch, najmä ak sa vyžaduje zložité odborné posúdenie kvality alebo rozsahu poskytnutej služby, najneskôr do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie.

6. Po určení spôsobu vybavenia sa reklamácia vybaví ihneď, v odôvodnených prípadoch aj neskôr; vybavenie reklamácie však nesmie trvať dlhšie ako 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie. Po márnom 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 alebo vyplatením primeranej zľavy zo sprostredkovateľskej odmeny

(provízie); pri službách Estavis aj opakovaným fotografovaním, úpravou záberov alebo primeranou zľavou z ceny služby. Ak je reklamácia neoprávnená, Realitná kancelária ju 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 je reklamácia uplatnená prostredníctvom prostriedkov diaľkovej komunikácie (e-mailom), RK doručí potvrdenie o prijatí reklamácie spotrebiteľovi ihneď; ak to nie je možné, doručí ho bez zbytočného odkladu, najneskôr však spolu s dokladom o vybavení reklamácie.

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

POUČENIE O ALTERNATÍVNOM RIEŠENÍ SPOROV

1. Spotrebiteľ má právo obrátiť sa na RK (napríklad e-mailom na adresu info@domovena.sk) so žiadosťou o nápravu, ak nie je spokojný so spôsobom, ktorým RK vybavila jeho reklamáciu, alebo ak sa domnieva, že RK porušila jeho práva.

2. Ak RK na túto žiadosť odpovie zamietavo alebo na ňu neodpovie do 30 dní od jej odoslania, spotrebiteľ má právo podať návrh na začatie alternatívneho riešenia sporu subjektu alternatívneho riešenia sporov podľa § 12 zákona č. 391/2015 Z. z. o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov.

3. Príslušným subjektom je Slovenská obchodná inšpekcia, ktorej spotrebiteľ môže podať návrh na adrese: Slovenská obchodná inšpekcia, ústredný inšpektorát, Odbor pre medzinárodné vzťahy a alternatívne riešenie spotrebiteľských sporov, Bajkalská 21/A, p. p. 29, 827 99 Bratislava 27, alebo elektronicky na adresách ars@soi.sk a adr@soi.sk. Bližšie informácie: https://www.soi.sk/sk/alternativne-riesenie-spotrebitelskych-sporov.soi.

4. Návrh na začatie alternatívneho riešenia spotrebiteľského sporu musí obsahovať:

a) meno a priezvisko spotrebiteľa, adresu na doručovanie, elektronickú adresu a telefonický kontakt, ak ich má,

b) presné označenie Realitnej kancelárie,

c) úplný a zrozumiteľný opis rozhodujúcich skutočností,

d) označenie, čoho sa spotrebiteľ domáha,

DOMOVENA®

e) dátum, kedy sa spotrebiteľ obrátil na RK so žiadosťou o nápravu, a informáciu, že pokus o vyriešenie sporu priamo s RK bol bezvýsledný,

f) vyhlásenie o tom, že vo veci nebol zaslaný rovnaký návrh inému subjektu alternatívneho riešenia sporov, nerozhodol vo veci súd ani rozhodcovský súd, vo veci nebola uzavretá dohoda o mediácii ani nebolo vo veci ukončené alternatívne riešenie sporu spôsobom podľa § 20 ods. 1 písm. a) až e) zákona č. 391/2015 Z. z. o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov.

Návrh na začatie alternatívneho riešenia spotrebiteľského sporu je dostupný online na adrese:

https://www.slov-lex.sk/pravne-predpisy/prilohy/SK/ZZ/2015/391/20160201_4545799-2.pdf.

Tento reklamačný poriadok nadobúda účinnosť 1. 1. 2027.

Osoba poverená vybavovaním reklamácií:

Ing. Stanislav Guláš, tel.: +421 908 731 269, e-mail: info@domovena.sk