Reklamačný poriadok

spoločnosti

**TRADE REAL, s.r.o., zapísaná v Obchodnom registri okresného súdu Prešov, vložka číslo 24800/P, zastúpená konateľom: Ing. Dušan Palša, sídlo spoločnosti: Záhradná 83/3, 082 16 Záhradné, IČO: 46296590, DIČ: 2023318550, IČ DPH: nie je platcom.**

1. Spoločnosťou sa rozumie právnická osoba, podnikajúca na území Slovenskej republiky, zapísaná v obchodnom registri, pri predmete 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.
3. 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“):
4. poštou na adrese: **Záhradná 83/3, 082 16 Záhradné, SR**
5. osobne na adrese: **Záhradná 83/3, 082 16 Záhradné, SR**
6. elektronicky na adrese: [tradereal@tradereal.sk](mailto:tradereal@tradereal.sk)
7. telefonicky na čísle: **+421908377388**

spoločnosť a klient sa v prípade telefonického kontaktu dojednajú na ďalšom postupe ohľadne podania a spísania reklamácie, postupu pri jej riešení atď.

1. Spoločnosť spíše s klientom o každej reklamácii, ktorá je u nej uplatnená, reklamačný protokol v papierovej forme. Rovnopis alebo kópiu reklamačného poriadku si ponecháva aj klient podávajúci reklamáciu.
2. 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 obstarať na svoje vlastné náklady. Klient je ďalej v tejto reklamácii povinný uviesť aj práva, ktoré týmto spôsobom voči spoločnosti uplatňuje a ktoré nie je oprávnený neskôr meniť bez súhlasu spoločnosti.
3. Spoločnosť klientovi podávajúcemu reklamáciu, potvrdí prijatie reklamácie.
4. Spoločnosť preskúma opodstatnenosť reklamácie a uzná ju ako oprávnenú, alebo neoprávnenú.
5. Klient je povinný spoločnosti poskytnúť všetku súčinnosť potrebnú na objasnenie reklamovanej skutočnosti.
6. 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.
7. Pokiaľ spoločnosť uzná reklamáciu za oprávnenú, poskytne klientovi náhradu vo forme zľavy na reklamovanú službu alebo iné plnenie.
8. 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.
9. Na základe zistení učinených z reklamačných protokolov vyvodzuje spoločnosť dôsledky, stanovuje metódy, návody a dáva pokyny, aby bolo možné predchádzať vzniku prípadných ďalších reklamácií.
10. 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.
11. 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.
12. 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.
13. Spoločnosť spracováva osobné údaje v zmysle zák. č. 18/2018 Z.z. o ochrane osobných údajov a o zmene a doplnení niektorých zákonov. Spracúvanie osobných údajov je zákonné, ak sa vykonáva na základe aspoň jedného z týchto právnych základov
14. dotknutá osoba vyjadrila súhlas so spracúvaním svojich osobných údajov aspoň na jeden konkrétny účel,
15. spracúvanie osobných údajov je nevyhnutné na plnenie zmluvy, ktorej zmluvnou stranou je dotknutá osoba, alebo na vykonanie opatrenia pred uzatvorením zmluvy na základe žiadosti dotknutej osoby,
16. spracúvanie osobných údajov je nevyhnutné podľa osobitného predpisu alebo medzinárodnej zmluvy, ktorou je Slovenská republika viazaná,
17. spracúvanie osobných údajov je nevyhnutné na ochranu života, zdravia alebo majetku dotknutej osoby, alebo inej fyzickej osoby,
18. spracúvanie osobných údajov je nevyhnutné na splnenie úlohy realizovanej vo verejnom záujme alebo pri výkone verejnej moci zverenej prevádzkovateľovi, alebo
19. spracúvanie osobných údajov je nevyhnutné na účel oprávnených záujmov prevádzkovateľa alebo tretej strany okrem prípadov, keď nad týmito záujmami prevažujú záujmy alebo práva dotknutej osoby vyžadujúce si ochranu osobných údajov, najmä ak je dotknutou osobu dieťa; tento právny základ sa nevzťahuje na spracúvanie osobných údajov orgánmi verejnej moci pri plnení ich úloh.
20. Právny základ pre spracúvanie osobných údajov podľa odseku 1 písm. c) a e) musí byť ustanovený v tomto zákone, osobitnom predpise alebo v medzinárodnej zmluve, ktorou je Slovenská republika viazaná; osobitný zákon musí ustanovovať účel spracúvania osobných údajov, kategóriu dotknutých osôb a zoznam spracúvaných osobných údajov alebo rozsah spracúvaných osobných údajov. Spracúvané osobné údaje na základe osobitného zákona možno z informačného systému poskytnúť, preniesť alebo zverejniť len vtedy, ak osobitný zákon ustanovuje účel poskytovania alebo účel zverejňovania, zoznam spracúvaných osobných údajov alebo rozsah spracúvaných osobných údajov, ktoré možno poskytnúť alebo zverejniť, prípadne príjemcov, ktorým sa osobné údaje poskytnú.
21. Ak spracúvanie osobných údajov na iný účel ako na účel, na ktorý boli osobné údaje získané, nie je založené na súhlase dotknutej osoby alebo na osobitnom predpise, prevádzkovateľ na zistenie toho, či je spracúvanie osobných údajov na iný účel zlučiteľné s účelom, na ktorý boli osobné údaje pôvodne získané okrem iného musí zohľadniť
22. akúkoľvek súvislosť medzi účelom, na ktorý sa osobné údaje pôvodne získali, a účelom zamýšľaného ďalšieho spracúvania osobných údajov,
23. okolnosti, za akých sa osobné údaje získali, najmä okolnosti týkajúce sa vzťahu medzi dotknutou osobou a prevádzkovateľom,
24. povahu osobných údajov, najmä či sa spracúvajú osobitné kategórie osobných údajov podľa § 16 alebo osobné údaje týkajúce sa uznania viny za spáchanie trestného činu alebo priestupku podľa § 17,
25. možné následky zamýšľaného ďalšieho spracúvania osobných údajov pre dotknutú osobu a
26. existenciu primeraných záruk, ktoré môžu zahŕňať šifrovanie alebo pseudonymizáciu.
27. Tento reklamačný poriadok nadobúda účinnosť 31.10.2022

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

TRADE REAL, s.r.o.

Ing. Dušan Palša - konateľ

Reklamačný formulár

Dátum podania reklamácie: .........................................................................................................

Údaje o maklérovi, ku ktorému sa reklamácia vzťahuje: ............................................................

Typ transakcie, ktorá bola zrealizovaná: □ predaj □ prenájom □ kúpa

Špecifikácia nehnuteľnosti: .........................................................................................................

Údaje o osobe, ktorý podáva reklamáciu (meno, priezvisko, adresa, kontakt, email): .....................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................

Vecný obsah reklamácie (vyplňuje osoba, ktorá podáva reklamáciu). Špecifikujte tiež pochybenie v konaní makléra alebo samotnej realitnej kancelárie.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

V............., dňa:............................ ................................................................

Podpis osoby, ktorá podáva reklamáciu:

Vyjadrenie k reklamácii spoločnosťou:

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Reklamácia bola uznaná za oprávnenú: □ áno □ nie

Odôvodnenie: ..............................................................................................................................

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

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

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

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

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

Spôsob vybavenia reklamácie: .....................................................................................................

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

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

V.................., dňa:............................

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

TRADE REAL, s.r.o.

Ing. Dušan Palša - konateľ

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

S vybavením reklamácie (\*hodiace sa označte krížikom): □ súhlasím □ nesúhlasím

V.................., dňa:............................ ...........................................................

Podpis osoby, ktorá podáva reklamáciu