

Reklamačný poriadok



Spoločnosti Visual real, s.r.o., zapísanej v Obchodný register Mestského súdu Košice, Oddiel: Sro, vložka č.: 42598/V, IČO: 51192748, DIČ: 2120627993 so sídlom: Zombova 1305/45, 040 23 Košice, Slovenská republika. Štatutárny orgán (konateľ): Martin Seman, v ďalšom texte tiež len „spoločnosť“.

1. Spoločnosťou sa rozumie právnická osoba s názvom Visual real, s.r.o., podnikajúca na území Slovenskej republiky, zapísaná v: Obchodný register Mestského súdu Košice, Oddiel: Sro, vložka č.: 42598/V, IČO: 51192748, DIČ: 2120627993 so sídlom: Zombova 1305/45, 040 23 Košice, Slovenská republika. Štatutárny orgán (konateľ): Martin Seman, - 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.
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“):
 - a) poštou na adresu: Zombova 1305/45, 040 23 Košice, Slovenská republika
 - b) elektronicky na adrese: info@visualreal.sk
 - c) telefonicky na čísle 0948 863 836. Spoločnosť a klient sa v prípade telefonického kontaktu dojednávajú na ďalšom postupe ohľadne podania a spísania reklamácie, postupu pri jej riešení atď.
4. 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.
5. 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 preukazujúcich tvrdené skutočnosti. Klient má právo na úhradu nevyhnutných nákladov, ktoré mu vznikli v súvislosti s uplatnením reklamácie. 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.
6. Spoločnosť klientovi podávajúcemu reklamáciu, potvrdí prijatie reklamácie.
7. Spoločnosť preskúma opodstatnenosť reklamácie a uzná ju ako oprávnenú, alebo neoprávnenú.
8. Klient je povinný spoločnosti poskytnúť všetku súčinnosť potrebnú na objasnenie reklamovanej skutočnosti.



Hlavná 6, kancelária č. 116
040 01 Košice
+ 421 948 863 836
info@visualreal.sk
www.visualreal.sk

9. 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.
10. Pokiaľ spoločnosť uzná reklamáciu za oprávnenú, poskytne klientovi náhradu vo forme zľavy na reklamovanú službu alebo iné plnenie.
11. 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. Spory, ktoré môžu vzniknúť medzi zmluvnými stranami pri plnení zmluvných povinností budú riešené mimosúdnou cestou, alternatívnym riešením sporov podľa príslušných ustanovení zákona č. 391/2015 Z.z. o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov a o zmene a doplnení niektorých zákonov a ak by napriek tomu nedošlo k dohode, platí, že v prípade sporu je príslušný vecne a miestne príslušný súd Slovenskej republiky.
12. Na základe zistení učinенých z reklamačných protokolov vyvodzuje spoločnosť dôsledky, stanovuje metódy, návody a dáva pokyny, aby bolo možné predchádzať vzniku prípadných ďalších reklamácií.
13. 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.
14. 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.
15. Spoločnosť určí zverejnením, alebo vo svojich prevádzkach, alebo na svojej internetovej stránke aktuálne znenie Reklamačného poriadku. Za vady služieb nemožno považovať vady spôsobené samotnými okolnosťami vyššej moci – napr. povodeň, snehová kalamita, víchrica, krupobitie, poškodenie bleskom, vrátane prerušenia dodávok elektrickej energie alebo vody.
16. Spoločnosť spracováva osobné údaje v zmysle zák. č. 18/2018 Z.z. o ochrane osobných údajov v znení neskorších predpisov.
17. Tento reklamačný poriadok nadobúda účinnosť 1.1.2017



Hlavná 6, kancelária č. 116
040 01 Košice
+ 421 948 863 836
info@visualreal.sk
www.visualreal.sk

Reklamačný formulár

Spoločnosti Visual real, s.r.o., zapísanej v Obchodný register Mestského súdu Košice, Oddiel: Sro, vložka č.: 42598/V, IČO: 51192748, DIČ: 2120627993 so sídlom: Zombova 1305/45, 040 23 Košice, Slovenská republika. Štatutárny orgán (konateľ): Martin Seman

Dátum podania reklamácie:

Údaje o maklérovi, ku ktorému sa reklamácia vzťahuje:

Typ transakcie, ktorá bola zrealizovaná: predaj prenájom kúpa

Špecifikácia nehnuteľnosti:

.....

Údaje o osobe, ktorá 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



Hlavná 6, kancelária č. 116
040 01 Košice
+ 421 948 863 836
info@visualreal.sk
www.visualreal.sk

Vyjadrenie k reklamáci

spoločnosťou Visual real, s.r.o.:

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

Reklamácia bola uznaná za oprávnenú: áno nie

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

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

V, dňa

Martin Seman

S vybavením reklamácie: súhlasím nesúhlasím

V, dňa

Podpis osoby, ktorá podáva reklamáciu



Hlavná 6, kancelária č. 116
040 01 Košice
+ 421 948 863 836
info@visualreal.sk
www.visualreal.sk