

## *Reklamačný poriadok*

*MaVinn s.r.o.,*

*Obchodný register Okresného súdu Trenčín, oddiel Sro, vl. č. 35482/R. Sídlo: Rybany*

*č. 401, 956 36 Rybany, SR.*

*IČO: 51 180 880, DIČ: 2120616883.*

*Štatutárny orgán (konateľ): Ing. Marianna Pečovská*

1. Spoločnosťou sa rozumie právnická osoba, podnikajúca na území Slovenskej republiky, zapísaná v obchodnom registri, pri predmete činnosti: sprostredkovanie predaja, prenájmu a kúpy nehnuteľnosti (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 príslušnej 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: **MaVinn s.r.o., Rybany 401, 956 36 Rybany, SR.**
  - b. osobne na adresu: **MaVinn s.r.o., Rybany 401, 956 36 Rybany, SR.**
  - c. elektronicky na adresu: **mariannapecovska@gmail.com**
  - d. telefonicky na čísle **0908524620**
  - e. spoločnosť a klient sa v prípade telefonického kontaktu dojednajú 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. Rovnopus alebo kópiu reklamačného poriadku si ponecháva aj klient podávajúci reklamáciu.
5. Klient je povinný uplatniť reklamáciu písomne s vlastnoručným podpisom a je povinný ju spisať určito, zrozumiteľne, správne a presne uviesť reklamované skutočnosti, ktoré namieta a svoje tvrdenia aj viero hodným spôsobom dokázať - preukázať, najmä predložením právne relevantných dokladov, ktoré je povinný obstaráť 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.
6. Spoločnosť klientovi podávajúcemu reklamáciu, potvrdí prijatie reklamácie.
7. Spoločnosť preskúma opodstatnenosť reklamácie a uzna ju ako oprávnenú, alebo neoprávnenú.
8. Klient je povinný spoločnosti poskytnúť všetku súčinnosť potrebnú na objasnenie reklamovanej skutočnosti.
9. Vybavenie reklamácie sa uskutoční ihned, 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. Pokial spoločnosť uzna reklamáciu za oprávnenú, poskytne klientovi náhradu vo forme zľavy na reklamovanú službu alebo iné plnenie.
11. Neuznané reklamácie oprávňujú klienta na podanie žiadosti o opäťovné preskúmanie oprávnenosti reklamácie do rúk konateľa spoločnosti, ktorý reklamáciu znova posúdi a svoje rozhodnutie oznámi klientovi.
12. Na základe zistení učinených 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 čerpanie služieb menšieho rozsahu 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 a o zmene a doplnení niektorých zákonov.

17. Tento reklamačný poriadok nadobúda účinnosť 07.08.2018



.....  
Ing. Marianna Pečovská

## Reklamačný formulár

Dátum podania reklamácie: .....

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

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

Specifikácia 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: .....* ..... *Pre dve osoby, ktoré podávajú reklamáciu:*

*Podpis osoby, ktorá podáva reklamáciu:*

*Vyjadrenie k reklamácii spoločnosťou:*

*Reklamácia bola uznaná za oprávnenú:*  áno  nie

*Odôvodnenie:* .....

*Spôsob vybavenia reklamácie:* .....

*V.....,*  
*dňa:.....* .....  
*Ing. Marianna Pečovská*

---

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

*V.....,*  
*dňa:.....* .....  
*Podpis osoby, ktorá podáva reklamáciu*