

REKLAMAČNÝ PORIADOK

MAXFIN REAL s.r.o.

so sídlom Štefánikova 7, 949 01 Nitra

IČO: 44756399

zapísaná v Obchodnom registri Okresného súdu Nitra, oddiel Sro, vložka č.24783/N
(ďalej len MAXFIN REAL, alebo spoločnosť)

vydáva tento Reklamačný poriadok MAXFIN REAL s.r.o. (ďalej len reklamačný poriadok).

Preambula

Sťažnosti a reklamácie klientov a potencionálnych klientov, sú pre MAXFIN REAL motivačným nástrojom na zvyšovanie kvality poskytovaných finančných služieb. Ak sa klient domnieva, že služba nebola poskytnutá podľa stanovených noriem a je nespokojný, MAXFIN REAL mu dáva možnosť podať sťažnosť alebo reklamáciu. Tento reklamačný poriadok upravuje postupy a činnosti pri uplatňovaní sťažností a reklamácií (ďalej len reklamačné konanie).

1. Úvodné ustanovenia

1.1. Sťažnosť je písomné alebo ústne podanie klienta MAXFIN REAL, smerujúce voči konaniu jednotlivých zamestnancov alebo realitných maklérov, ktoré poukazuje na nedostatky v postupoch MAXFIN REAL, prípadne voči forme a obsahu poskytnutých informácií (poskytovanie informácií, vystupovanie, komunikácia, postup pri vybavovaní rôznych požiadaviek klientov atď.).

1.2. Reklamácia je písomné podanie, ktorým klient uplatňuje právo zo zodpovednosti za vady služieb poskytovaných spoločnosťou MAXFIN REAL.

1.3. V prípade, že klient nevie posúdiť či ide o reklamáciu alebo sťažnosť, rozhodujúci je obsah podania, čo posúdi MAXFIN REAL.

1.4. Spotrebiteľ má pri uplatňovaní reklamácie práva podľa § 622 a § 623 Občianskeho zákonníka. Práva a povinnosti spotrebiteľa súvisiace s uplatnením a vybavením reklamácie upravuje § 18 a nasl. zákona č. 250/2007 Z.z. o ochrane spotrebiteľa.

1.5. Spotrebiteľ pri uplatnení reklamácie rozhodne, ktoré z práv podľa § 622 a § 623 Občianskeho zákonníka si uplatňuje. Spotrebiteľ je povinný k reklamácií priložiť všetky dokumenty a dôkazy, ktoré preukazujú jeho tvrdenia. Realitná kancelária na základe rozhodnutia spotrebiteľa určí spôsob vybavenia reklamácie a to bezodkladne, v zložitých prípadoch najneskôr do 3 pracovných dní odo dňa uplatnenia reklamácie. V odôvodnených prípadoch, najmä ak sa vyžaduje zložitý odborný posúdenie kvality alebo rozsahu poskytnutej služby, určí spôsob vybavenia do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie.

2. Reklamačné konanie

2.1. Reklamáciu môže uplatniť klient:

a) ak ide o poskytnutie služby spojenej s domáhaním sa nápravy voči správnosti a kvalite vykonaného sprostredkovania

b) alebo potencionálny klient, ktorý sa domáha nápravy, ak ide o informácie o službe alebo upozorňuje na nedostatky v súvislosti s čl. I. tohto reklamačného poriadku.

2.2. Reklamácie môže klient predkladať písomne s jeho vlastnoručným podpisom.

2.3. Reklamáciu je možné uplatniť aj:

a) ústne prostredníctvom ktoréhokoľvek obchodného zastúpenia MAXFIN REAL, (reklamácia, ktorá sa vybaví na mieste, sa neregistruje),

b) elektronickou formou zaslaním na e-mailovú adresu: reality@maxfinreal.sk

c) telefonicky na čísle: 0905851933

01. Reklamáciu predloženú telefonicky je klient povinný písomne, resp. elektronickou poštou, potvrdiť do 2 pracovných dní.

Sťažnosti na porušenie povinností sprostredkovania realitnými maklérmi spoločnosti MAXFIN REAL, podáva klient spoločnosti písomne s jeho vlastnoručným podpisom u jednotlivých obchodných zástupcov/realitných maklérov.

2.4. Klient je povinný v reklamácií určiť, zrozumiteľne, správne a presne uviesť reklamované skutočnosti, ktoré namieta, a svoje tvrdenia aj vierohodným spôsobom preukázať, najmä predložením právne relevantných dokladov. Ak ich klient nepriloží, spoločnosť MAXFIN REAL je oprávnená vyzvať klienta na predloženie chýbajúcich dokladov potrebných k rozhodnutiu spoločnosti a stanoviť termín na ich predloženie. Lehota na vybavenie reklamácie sa predlžuje o lehotu stanovenú na predloženie dokladov. Ak klient v stanovenom termíne doklady spoločnosti nepredloží, nebude sa MAXFIN REAL reklamáciou zaoberať. Spoločnosť MAXFIN REAL, je oprávnená preskúmať či písomnosti zodpovedajú obsahu návrhu zmluvy. Spoločnosť MAXFIN REAL nezodpovedá však za pravosť, platnosť a preklad týchto písomností, ani za obsahovú zhodu predkladaných písomností so skutkovým a právnym stavom.

2.5. Klient je ďalej v reklamácií povinný uviesť aj práva, ktoré týmto spôsobom voči spoločnosti MAXFIN REAL uplatňuje; pričom takýmto právom klienta zo zodpovednosti za vady je najmä právo, aby bola vada odstránená.

2.6. Reklamácia sa musí uplatniť najneskôr do šiestich mesiacov odo dňa, kedy mal klient možnosť dozvedieť sa o skutočnosti, ktorá je predmetom reklamácie, alebo odo dňa, kedy mal možnosť vadu služby zistiť, pokiaľ sa spoločnosť MAXFIN REAL s klientom výslovne nedohodli inak. V prípade, pre ktorý všeobecne záväzný právny predpis stanovuje dlhšiu dobu zodpovednosti za vady služby poskytnutej spoločnosťou MAXFIN REAL klientovi než je doba uvedená v prvej vete tohto odseku a ak takýto predpis neumožňuje, aby sa zmluvné strany dohodli na dobe odlišnej, ako stanovuje tento predpis, sa reklamácia musí uplatniť najneskôr v lehote určenej týmto predpisom.

2.7. Pokiaľ v lehote uvedenej v tomto reklamačnom poriadku nebude reklamácia v spoločnosti MAXFIN REAL uplatnená, zanikajú práva klienta zo zodpovednosti spoločnosti MAXFIN REAL za vady služby a nárok na náhradu škody v zmysle § 373 až 386 Obchodného zákonníka, ktorá mu vznikla v súvislosti s chybným postupom.

2.8. Lehota na vybavenie reklamácie/sťažnosti začína plynúť dňom prijatia reklamácie/sťažnosti. MAXFIN REAL spravidla nevydáva potvrdenie o prijatí sťažnosti. MAXFIN REAL vybaví reklamáciu do 30 kalendárnych dní po obdržaní sťažnosti, pričom v zložitejšom prípade je spoločnosť MAXFIN REAL oprávnená túto lehotu predĺžiť na 60 kalendárnych dní a o vybavení reklamácie bude klienta informovať.

2.9. Klient je povinný spoločnosti MAXFIN REAL poskytnúť všetku súčinnosť potrebnú na objasnenie reklamácie. Pokiaľ klient odmietne túto súčinnosť poskytnúť, spoločnosť MAXFIN REAL, nie je povinná vykonať ďalšie preverenie reklamácie a ďalej skúmať oprávnenosť reklamácie.

2.10. Výsledok (rozhodnutie) reklamačného konania oznamuje MAXFIN REAL písomne na adresu klienta uvedenú v reklamácií.

2.11. Za opodstatnenú sa považuje každá reklamácia, ak Spoločnosť MAXFIN REAL, nepostupovala správne alebo porušila zákon.

2.12. Ak klient nie je spokojný s výsledkom reklamačného konania v spoločnosti MAXFIN REAL, alebo s vybavením sťažnosti obchodným zástupcom/realitným maklércom, sprostredkovateľom, môže podať písomné podanie v danej veci na centrálu spoločnosti MAXFIN REAL.

2.13. Spoločnosť MAXFIN REAL zodpovedá len za škody, ktoré sama zavinila. Pre vzájomné právne vzťahy medzi spoločnosťou MAXFIN REAL a klientom je princíp objektívnej zodpovednosti vylúčený. Spoločnosť MAXFIN REAL nezodpovedá za stratu, škodu alebo omeškanie, ktoré vznikli klientovi a/alebo tretím osobám z dôvodu nesprávne vypracovaných zmlúv. Tiež nezodpovedá za škody spôsobené okolnosťami vylučujúcimi zodpovednosť podľa Obchodného zákonníka charakteru prekážok, ktoré nastali nezávisle od vôle spoločnosti MAXFIN REAL ako povinnej strany a bránia jej v splnení povinností, najmä okolnosti charakteru vis maior.

Spoločnosť MAXFIN REAL tiež nezodpovedá za škodu spôsobenú:

- a) falšovaním, pozmeňovaním alebo nesprávnym vyplnením osobných dokladov,
- b) predložením falšovaných alebo pozmeňovaných dokladov a listín,

- c) uvedením nesprávnych, neúplných alebo neaktuálnych osobných údajov zo strany klienta alebo iných oprávnených osôb,
- d) nesprávnym oznámením alebo neoznámením zmien kompetencií zákonných zástupcov príp. iných oprávnených osôb.

Vylúčenie zodpovednosti MAXFIN REAL, nastáva aj v prípadoch, ak postupuje podľa osobitných predpisov, a to z dôvodu:

- a) podozrenia z neobvyklej obchodnej operácie,
- b) výkonu nútenej správy alebo, uloženia predbežného opatrenia zo strany súdu.

2.14. Náklady spojené s reklamáciou znáša spoločnosť MAXFIN REAL čím nie je v prípade neoprávnenej reklamácie dotknuté právo na náhradu škody spoločnosti. V prípade neoprávnenej reklamácie má spoločnosť MAXFIN REAL po preukázaní neoprávnenej reklamácie právo na úhradu nevyhnutných skutočných nákladov na vybavenie tejto reklamácie a klient je povinný tieto uhradiť.

3. Záverečné ustanovenia

3.1. Reklamačný poriadok je záväzný pre MAXFIN REAL a pre všetkých klientov a potencionálnych klientov. V prípade, že niektoré ustanovenie vo všeobecných podmienkach, vrátane definície pojmov, je upravené odchylné od tohto reklamačného poriadku, ustanovenie vo všeobecných podmienkach má prednosť pred znením tohto reklamačného poriadku.

3.2. Reklamačný poriadok je spoločnosť MAXFIN REAL oprávnená kedykoľvek jednostranne meniť a dopĺňať, o čom informuje klienta vo svojich prevádzkových priestoroch.

3.3. Reklamačný poriadok je k dispozícii vo všetkých obchodných zastúpeniach MAXFIN REAL

3.4. Ak sa spoločnosť a klient nedohodli inak, riadia sa právne vzťahy medzi nimi právom Slovenskej republiky a vzájomné spory, ktoré by z týchto vzťahov vznikli, bude prejednávať a rozhodovať miestne príslušný všeobecný súd.

4. POUČENIE O ALTERNATÍVNOM RIEŠENÍ SPOROV

4.1 Spotrebiteľ má právo obrátiť sa na RK (napr. e-mailom na adresu reality@maxfinreal.sk) so žiadosťou o nápravu, ak nie je spokojný so spôsobom, ktorým Realitná kancelária vybavila jeho reklamáciu alebo ak sa domnieva, že RK porušila jeho práva.

4.2 Ak RK odpovie na túto žiadosť zamietavo alebo na ňu neodpovedal 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.

4.3 Príslušným subjektom na alternatívne riešenie spotrebiteľských sporov 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, Prievozská 32, p. p. 29, 827 99 Bratislava 27** alebo elektronicky na adrese: ars@soi.sk, adr@soi.sk. Ďalšie subjekty oprávnené na alternatívne riešenie spotrebiteľských sporov sú uvedené v on-line zozname subjektov:

<http://www.economy.gov.sk/obchod/ochrana-spotrebitela/alternativne-riesenie-spotrebitelskych-sporov-1/zoznam-subjektov-alternativneho-riesenia-spotrebitelskych-sporov>

4.4 Klient (spotrebiteľ) RK môže na podanie návrhu na alternatívne riešenie spotrebiteľského sporu použiť platformu na riešenie sporov on-line, dostupnej na adrese: <https://ec.europa.eu/consumers/odr/main/index.cfm?event=main.home.show&lng=SK>

4.5 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,
- 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 alebo 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 on-line na adrese:

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

Tento reklamačný poriadok v plnom rozsahu nahrádza predchádzajúci reklamačný poriadok.

Tento reklamačný poriadok nadobúda účinnosť 1. 1. 2020.

Osoba poverená vybavovať reklamácie: Peter Komora

Peter Komora
Konateľ spoločnosti