

## Reklamačný poriadok

Tento Reklamačný poriadok je vydaný Spoločnosť Luna Reality s.r.o., so sídlom Žltá 16/E, 851 07 Bratislava, IČO: 47428988, DIČ : 2023878076, zapísaná v Obchodnom registri Mestského súdu Bratislava III, oddiel: Sro, Vložka číslo: 146609/B (ďalej len „realitná kancelária“) a bol prijatý s účinnosťou od 01.01.2022.

### 1. Základné ustanovenia

1.1 Realitnou kanceláriou sa pre účely tohto Reklamačného poriadku rozumie horeuvedená spoločnosť Luna Reality s. r.o.

1.2 Reklamáciou sa pre účely tohto Reklamačného poriadku rozumie klientom uplatnené právo zo zodpovednosti za vady služieb poskytovaných realitnou kanceláriou v lehotách určených týmto Reklamačným poriadkom (ďalej len "reklamácia").

1.3 Klientom sa pre účely tohto Reklamačného poriadku rozumie akákoľvek fyzická alebo právnická osoba, ktorej realitná kancelária poskytuje realitné služby (ďalej len „klient“).

### 2. Postupy a lehoty vybavovania reklamácií

2.1 Ak klient usúdi, že služby poskytované realitnou kanceláriou sú nedostatočné alebo má voči nim výhrady, je oprávnený uplatniť ich formou reklamácie u realitnej kancelárie, a to písomne (e-mailom alebo poštou na kontaktné údaje uvedené vyššie), prípadne osobne v prevádzke realitnej kancelárie. Realitná kancelária zodpovedá za vady služieb poskytnutých klientovi.

2.2 Realitná kancelária spíše s klientom o každej reklamáci, ktorá je u nej uplatnená, reklamačný protokol. Reklamačný protokol má formu formulára, ktorý je v danej dobe aktuálne platný a prijatý realitnou kanceláriou.

2.3 Realitná kancelária oznámi klientovi spôsob vybavenia reklamácie a vydá Klientovi potvrdenie o uplatnení reklamácie. Spôsob vybavenia reklamácie bude určený v závislosti od druhu vady. Ak ide o vadu, ktorú možno odstrániť, má klient právo, aby bola bezplatne, včas a riadne odstránená. V odôvodnených prípadoch pokiaľ nemožno vadu bezodkladne odstrániť, možno reklamáciu vybaviť aj neskôr.

2.4 Reklamácia klienta môže byť uznaná ako oprávnená alebo neoprávnená. Pokiaľ realitná kancelária uzná reklamáciu za oprávnenú a vadu nemožno bezodkladne odstrániť, poskytne klientovi primeranú náhradu. Náhradou sa rozumie predovšetkým zľava z odplaty za poskytované realitné služby.

2.5 Reklamácia klienta musí byť vybavená v lehote 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie. Realitná kancelária je povinná o vybavení reklamácie vydať písomný doklad v lehote 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie.

2.6 Klient má právo obrátiť sa na realitnú kanceláriu so žiadosťou o nápravu (poštou alebo e-mailom), ak nie je spokojný so spôsobom, ktorým realitná kancelária vybavila jeho reklamáciu alebo ak sa domnieva, že realitná kancelária porušila jeho práva. Ak realitná kancelária odpovie na túto žiadosť zamietavo alebo na ňu neodpovie do 30 dní od jej odoslania, klient má právo podať návrh na začatie alternatívneho riešenia sporu subjektu alternatívneho riešenia sporov (Slovenskej obchodnej inšpekcii alebo oprávnenej právnickej osobe zapísanej do zoznamu subjektov alternatívneho riešenia sporov vedeného Ministerstvom hospodárstva SR). Návrh možno podať v listinnej podobe, elektronickej podobe alebo ústne do zápisnice. Náležitosti návrhu upravuje § 12 podľa zákona č. 391/2015 Z. z. o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov a o zmene a doplnení niektorých zákonov / ďalej len zák. č. 391/2015 Z. z. /. Na podanie návrhu môže spotrebiteľ využiť formulár, ktorého vzor tvorí prílohu zák. č. 391/2015 Z. z. a je dostupný aj na webovom sídle Ministerstva hospodárstva SR a každého subjektu alternatívneho riešenia sporov. Možnosť spotrebiteľa obrátiť sa na súd tým nie je dotknutá.

2.7 Štátnu kontrolu poskytovania služieb spotrebiteľom na vnútornom trhu vykonáva Slovenská obchodná inšpekcia (<https://www soi.sk/sk/Alternativneriesenie-spotrebiteleskych-sporov soi>).

**Vzorový formulár na odstúpenie od zmluvy (vyplňte a zašlite tento formulár len v prípade, že si želáte odstúpiť od zmluvy)**

Komu:  
Spoločnosť: \_\_\_\_\_  
Sídlo: \_\_\_\_\_  
E-mail: \_\_\_\_\_

Týmto oznamujem/oznamujeme, že odstupujem/odstupujeme od zmluvy o poskytnutí tejto služby:

\_\_\_\_\_

Dátum objednania/dátum prijatia: \_\_\_\_\_  
Meno a priezvisko spotrebiteľa/spotrebiteľov: \_\_\_\_\_  
Adresa spotrebiteľa/spotrebiteľov: \_\_\_\_\_  
Podpis spotrebiteľa/spotrebiteľov: \_\_\_\_\_  
Dátum: \_\_\_\_\_

**REKLAMAČNÝ FORMULÁR**

vydaný realitnou kanceláriou Luna Reality, s.r.o., Žltá 16/E, 851 07 Bratislava, prijatý s účinnosťou od 01.01.2022.

Dátum podania reklamácie: .....

Údaje o maklérovi, ku ktorému sa reklamácia vzťahuje:

Meno a priezvisko: .....

Prevádzka realitnej kancelárie,

adresa: .....

Typ transakcie, ktorá bola zrealizovaná:  predaj  prenájom  kúpa Špecifikácia

nehnutelnosti: .....

.....

.....

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

Meno, priezvisko: .....

tel. číslo: .....

Adresa: .....

.....

Email: .....

A. KLIENT / Vecný obsah reklamácie (vyplnía klient, ktorý podáva reklamáciu). Uvedte informácie ako popis sťažnosti, vady na službe alebo podnet popisujúci pochybenie v konaní makléra alebo realitnej kancelárie. ....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

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

Spôsob vybavenia

reklamácie: .....  
.....  
.....  
.....

V....., dňa: .....

Podpis konateľa realitnej kancelárie: .....

KLIENT / S vybavením reklamácie súhlasím:  áno  nie

V.....dňa: .. Podpis klienta, ktorý podal reklamáciu:.....