REKLAMAČNÝ PORIADOK

Tento reklamačný poriadok bol vypracovaný a prijatý spoločnosťou **LT-EUGroup, s.r.o**, so sídlom Dúlovo námestie 5/A, 821 02 Bratislava, IČO: 50276425, zapísanou v Obchodnom registri Okresného súdu Bratislava I, oddiel: Sro, vložka č. 110895/B(ďalej len ako **LT-EUGroup, s.r.o alebo**„Realitná kancelária“ alebo len „RK“).

##### VŠEOBECNÉ USTANOVENI****A****

1. Tento Reklamačný poriadok upravuje podmienky, spôsob a miesto vybavovania reklamácií a tiež vzájomné práva a povinnosti Realitnej kancelárie a klienta v rámci reklamačného konania. Každý klient (ďalej len „spotrebiteľ“) má právo uplatniť u RK reklamáciu poskytnutej služby.
2. Týmto reklamačným poriadkom realitná kancelária informuje klienta o podmienkach a spôsobe reklamácie, vrátane údajov o tom, kde možno reklamáciu uplatniť, o právach klienta podľa § 622 a 623 zákona č. 40/1964 Zb. Občianskeho zákonníka v znení neskorších predpisov a o možnosti alternatívneho riešenia sporov.
3. 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.
4. Tento reklamačný poriadok je umiestnený na viditeľnom mieste v prevádzkarni realitnej kancelárie a je zverejnený na internetovej stránke realitnej kancelárie: [www.lemberg.sk](http://www.lemberg.sk/)
5. Realitná kancelária je povinná oboznámiť klienta s obsahom Reklamačného poriadku. To, že bol klient oboznámený s Reklamačným poriadkom potvrdzuje svojim podpisom na zmluve o sprostredkovaní alebo zmluve o spolupráci, resp. inej obdobnej zmluve s realitnou kanceláriou (ďalej len ako zmluva).

##### VYMEDZENIE POJMOV

1. Realitná kancelária je osoba, ktorá pri uzatváraní a plnení zmluvy koná v rámci predmetu svojej podnikateľskej činnosti alebo osoba konajúca v jej mene alebo na jej účet.
2. Klient je fyzická osoba alebo právnická osoba, ktorá uzavrela s realitnou kanceláriou zmluvu o poskytnutí služby a ktorá má právo na uplatnenie nárokov zo zodpovednosti za vady (ďalej len ako klient alebo spotrebiteľ).
3. Služba je akákoľvek činnosť alebo výkon, ktorý je ponúkaný klientovi odplatne alebo bezodplatne, najmä sprostredkovanie kúpy, predaja a prenájmu nehnuteľností, poskytovanie realitného poradenstva a ďalších súvisiacich služieb podľa predmetu podnikania realitnej kancelárie zapísaných v obchodnom registri (ďalej len ako služba).
4. Reklamácia je uplatnenie zodpovednosti za vady služby (ďalej len ako reklamácia). Realitná kancelária zodpovedá za vady služby po dobu jej poskytovania klientovi.
5. Vybavením reklamácie je ukončenie reklamačného konania odstránením vady poskytovanej služby, výmenou služby za inú, vrátením ceny za poskytnutú službu, vyplatením primeranej zľavy z ceny za poskytnutú službu alebo odôvodnené zamietnutie reklamácie (ďalej len ako vybavenie reklamácie).

##### ****PODMIENKY A SPÔSOB UPLATNENIE REKLAMÁCIE****

1. Klient je oprávnený reklamovať kvalitu poskytovanej služby.
2. Reklamáciu musí klient uplatniť u realitnej kancelárie bez zbytočného odkladu po tom, čo zistil vadu poskytovanej služby, najneskôr však do 30 dní odo dňa kedy nastala skutočnosť, zakladajúca dôvod reklamácie, inak právo na reklamáciu zaniká.
3. Klient je oprávnený uplatniť reklamáciu osobne v prevádzkarni alebo v sídle RK vyplnením reklamačného protokolu.
4. Realitná kancelária si vyhradzuje právo neuznať reklamáciu, ak zníženie kvality služby spôsobili: a)okolnosti vylučujúce zodpovednosť,

b) neposkytnutie súčinnosti klientom pri poskytovaní služby realitnou kanceláriou,

c) poskytnutie nepravdivých alebo zavádzajúcich informácií zo strany klienta alebo

d) ak klient uplatnil reklamáciu po uplynutí doby uvedenej v bode 2.

##### ****POSTUP PRI UPLATNENÍ REKLAMÁCIE****

a) každý spotrebiteľ je oprávnený uplatniť reklamáciu osobne v prevádzkarni alebo v sídle RK vyplnením reklamačného protokolu. Protokol na reklamáciu je voľne stiahnuteľný nižšie na tejto stránke. V prípade, že si klient reklamačný formulár nedokáže vytlačiť, môže podať reklamáciu podobnou písomnou formou (dôležité je použiť všetky požadované body formulára)

b) RK spíše so spotrebiteľom o každej osobne uplatnenej reklamácií reklamačný protokol, pričom spotrebiteľovi odovzdá jeho jednu kópiu.

c) spotrebiteľ pri uplatnení reklamácie rozhodne, ktoré z práv podľa § 622 a § 623Občianskeho zákonníka si uplatňuje. Spotrebiteľ je povinný k reklamácií priložiť všetky dokumenty a dôkazy, ktoré preukazujú jeho tvrdenia.

d) RK vybaví reklamáciu bez zbytočného odkladu, najneskôr do 30 kalendárnych dní odo dňa uplatnenia reklamácie, pričom spotrebiteľovi o vybavení reklamácie vydá písomný doklad.

e) RK pri uplatnení reklamácie vydá spotrebiteľovi potvrdenie. Ak je reklamácia uplatnená prostredníctvom prostriedkov diaľkovej komunikácie (e-mailom), RK doručí potvrdenie o prijatí uplatnenej reklamácie spotrebiteľovi ihneď. Ak potvrdenie o uplatnení reklamácie nie je možné doručiť ihneď, doručí ho bez zbytočného odkladu, najneskôr však spolu s dokladom o vybavení reklamácie.

##### SPÔSOBY VYBAVENIA REKLAMÁCIE

1. Ak má poskytovaná služba vadu, ktorú možno odstrániť, má klient právo aby bola bezplatne, včas a riadne odstránená. Realitná kancelária je povinná vadu bez zbytočného odkladu odstrániť. O spôsobe odstránenia vady rozhoduje realitná kancelária.
2. Klient môže namiesto odstránenia vady požadovať výmenu služby za inú, ak tým realitnej kancelárií nevzniknú neprimerané náklady vzhľadom na cenu služby alebo závažnosť vady.
3. Realitná kancelária môže vždy namiesto odstránenia vady poskytnúť klientovi nanovo službu, ak to klientovi nespôsobí závažné ťažkosti.
4. Ak ide o vadu, ktorú nemožno odstrániť a ktorá bráni tomu, aby sa služba mohla riadne užívať ako služba bez vady, má klient právo na výmenu služby za inú alebo má právo od zmluvy odstúpiť. Tie isté práva prislúchajú klientovi, ak ide síce o odstrániteľné vady, ak však klient nemôže pre opätovné vyskytnutie sa vady po odstránení (za opätovné vyskytnutie sa vady sa považuje stav, ak sa rovnaká vada vyskytne tretíkrát po jej najmenej dvoch predchádzajúcich odstráneniach) alebo pre väčší počet vád (za väčší počet vád sa považujú súčasne najmenej tri rôzne odstrániteľné vady, ktoré bránia riadnemu využívaniu služby) službu riadne užívať.
5. Ak sa na ponúkanej službe objavia iné neodstrániteľné vady, má klient právo na primeranú zľavu z ceny služby. Realitná kancelária vybaví reklamáciu a ukončí reklamačné konanie jedným z nasledovných spôsobov:

a) odstránením vady poskytovanej služby,

b) výmenou služby za inú po predchádzajúcej dohode s klientom,

c) vrátením ceny zaplatenej za poskytovanú službu (pri odstúpení od zmluvy),

d) vyplatením primeranej zľavy z ceny poskytovanej služby,

e) odôvodneným zamietnutím reklamácie.

##### ZÁVEREČNE USTANOVENIA

1. Meniť, dopĺňať alebo zrušiť tento reklamačný poriadok alebo jeho jednotlivé ustanovenia môže iba spoločnosť LT-EUGroup,s.r.o. a to v písomnej forme.
2. Tento reklamačný poriadok nadobúda platnosť a účinnosť dňom jeho zverejnenia.

##### POUČENIE O ALTERNATÍVNOM RIEŠENÍ SPOROV

1. Spotrebiteľ má právo obrátiť sa na RK (napr. e-mailom na adresu info@lt-eugroup.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.
2. Ak RK odpovie na túto žiadosť zamietavo alebo na ňu neodpovedala 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.
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. 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=SK11>.

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.