

# Reklamačný poriadok

Spoločnosti Ci estate, s.r.o., zapísanej v OR SR Prešov, IČO: 53 616 511, DIČ: 2121427319 so sídlom: Levočská 866/10, 058 01 Poprad, Slovenská republika, v ďalšom texte tiež len „spoločnosť“.

1. Spoločnosťou sa rozumie právnická osoba s názvom Ci estate, s.r.o., podnikajúca na území Slovenskej republiky, zapísaná v: OR SR Prešov, IČO: 53 616 511, DIČ: 2121427319 so sídlom: Levočská 866/10, 058 01 Poprad, Slovenská republika. Štatutárny orgán (konateľ): Ing. Ján Hollý, 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: Levočská 866/10, 058 01 Poprad, Slovenská republika
  - b) elektronicky na adrese: [info@ciestate.eu](mailto:info@ciestate.eu)
  - c) telefonicky na čísle +421 911 722 945. Spoločnosť a klient sa v prípade telefonického kontaktu dojednávajú na ďalšom postupe ohľadne podania a spisania reklamácie, postupu pri jej riešení atď.
4. Spoločnosť spíše s klientom o každej reklamacii, 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, ktoré je povinný obstarat' na svoje vlastné náklady. Klient je ďalej v tejto reklamacii 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.
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.
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 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. 122/2013 Z.z. o ochrane osobných údajov v znení zákona č. 84/2014 Z.z. (úplné znenie zákona zo dňa 30.05.2014 je uvedené v Zbierke zákonov pod číslom 136/2014 Z.z.).
17. Tento reklamačný poriadok nadobúda účinnosť 02.03.2021

## Reklamačný formulár

Spoločnosti Ci estate, zapísanej v OR SR Prešov, IČO: 53 616 511, DIČ: 2121427319 so sídlom: Levočská 866/10 , 058 01 Poprad, Slovenská republika. Štatutárny orgán (konateľ): Ján Holly

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.

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....



---

S vybavením reklamácie:  súhlasím  nesúhlasím

V.....,dňa .....

.....

Podpis osoby, ktorá podáva reklamáciu