

# REKLAMAČNÝ PORIADOK SPOLOČNOSTI ROVEX REALITY, S.R.O.

## Článok 1

Realitnou kanceláriou sa rozumie obchodná spoločnosť **Rovex Reality s.r.o.**, obchodná spoločnosť zapísaná v obchodnom registri Okresného súdu Trenčín, oddiel: Sro, vložka č.: 30847/R, so sídlom Partizánske, Jesenského 230/7, PSČ: 958 03, SR, IČO: 47 880 686 (ďalej len „**Rovex Reality, s.r.o.**“).

## Článok 2

Klientom sa rozumie akákoľvek fyzická či právnická osoba, ktorej Realitná kancelária Rovex Reality s.r.o. poskytuje realitné služby. Ak klient usúdi, že služby poskytované realitnou kanceláriou Rovex Reality s.r.o. sú nevyhovujúce alebo bude mať k vykonávaniu obchodného prípadu iné výhrady, je oprávnený uplatniť tieto svoje výhrady (ďalej len "**Reklamácia**") v realitnej kancelárii Rovex Reality s.r.o.

## Článok 3

1. Klient uplatňuje prípadné reklamácie ústne, v Realitnej kancelárii v ktorej mu boli služby poskytnuté, písomne, na adresu sídla obchodnej spoločnosti Rovex Reality s.r.o., Partizánske, Jesenského 230/7, PSČ: 958 03, SR, telefonicky, na telefónne číslo: 0908 159 553 alebo 0908 753 471, alebo e-mailom na adresu: [info@rovexreality.sk](mailto:info@rovexreality.sk).
2. V prípade ústnej sťažnosti zákazníka garantuje Rovex Reality s.r.o., že bude na sťažnosť reagovať do 48-mych hodín od jej prijatia, pričom reklamácia bude prehodnotená a vybavená bezodkladne od jej doručenia, najneskôr do pätnástich pracovných dní. Rovex Reality s.r.o. spíše Protokol o reklamácií.
3. Realitná kancelária Rovex Reality s.r.o. spíše s klientom o každej Reklamácií, ktorá je u nej uplatnená, Reklamačný protokol. Formulár Reklamačného protokolu je v elektronickej podobe k stiahnutiu na internetovej stránke spoločnosti Rovex Reality s.r.o. a to [www.rovexreality.sk](http://www.rovexreality.sk)
4. Klient má právo na kópiu Reklamačného protokolu.

## Článok 4

1. Na základe protokolu o reklamácií bude Reklamácia riešená konateľom spoločnosti Rovex Reality s.r.o., ktorej služby Klient reklamuje.
2. Každá reklamácia je vybavená bez zbytočného odkladu a najneskôr do pätnástich pracovných dňoch, Klient je bezodkladne informovaný o výsledku reklamačného konania.
3. Reklamáciu môže realitná kancelária Rovex Reality s.r.o. uznať ako oprávnenú alebo neoprávnenú.
4. V prípade uznania reklamácie vzniká Klientovi nárok na bezplatnú nápravu stavu, ktorý vznikol v dôsledku reklamovanej služby, prípadne na zľavu z ceny poskytnutých služieb. Týmto nie je dotknutá zákonná možnosť uplatnenia nároku na úhradu preukázanej škody súdnou cestou. Pokiaľ realitná kancelária Rovex Reality s.r.o. uzná Reklamáciu za oprávnenú, vykoná na svoje náklady úkony, ktorými nežiaduci stav odstráni a poskytne klientovi náhradu. Náhradou sa rozumie predovšetkým možná zľava na poskytovaných realitných službách. Realitná kancelária Rovex Reality s.r.o. založí kópiu Reklamačného protokolu, vrátane informácie o vybavení Reklamácie.
5. Neuznané reklamácie oprávňujú Klienta na podanie žiadosti o opätovné preskúmanie oprávnenosti reklamácie do rúk konateľa spoločnosti, ktorý Reklamáciu znovu posúdi a svoje rozhodnutie bezodkladne oznámi Klientovi.

## Článok 5

1. Na základe zistení učinенých z reklamačných protokolov vyvodzuje realitná kancelária Rovex Reality s.r.o. dôsledky, stanovuje metódy, návody a dáva pokyny, aby bolo možné predchádzať vzniku prípadných ďalších reklamácií.
2. V prípade nespokojnosti klienta s vyššie opísaným spôsobom riešenia jeho reklamácie, sa môže klient obrátiť na príslušné orgány štátnej správy Slovenskej republiky s odvolaním proti rozhodnutiu konateľa Rovex Reality s.r.o., kde bude realizácia reklamácie opätovne preskúmaná.
3. Klient má právo uplatniť svoje sťažnosti na realitnú kanceláriu u Asociácie realitných kancelárií Slovenskej republiky, ktorej dozorná rada rieši sťažnosti klientov, týkajúce sa realitných kancelárií.

4. Každá reklamácia, uplatnená na poskytnuté realitné služby v rámci Rovex Reality s.r.o. podlieha vyššie popísanému systému reklamačného konania a pravidlám riadenia kvality v rámci spoločnosti Rovex Reality s.r.o.

5. Vedenie spoločnosti Rovex Reality s.r.o. vyhodnocuje každú prijatú Reklamáciu a vyvodzuje príslušné opatrenia na nápravu konkrétnej reklamácie vrátane metodiky systémového riadenia v záujme ochrany klientov a ďalšieho zvyšovania rozsahu, úrovne a kvality služieb, poskytovaných pod značkou kvality Rovex Reality s.r.o. (vybavenie prípadnej reklamácie v časovom horizonte pätnástich pracovných dní odo dňa zistenia)

6. Realitná kancelária Rovex Reality s.r.o. zaisťuje ochranu poskytnutých osobných údajov klientov v súlade s právnymi predpismi Slovenskej republiky, najmä v súlade so zákonom 428/2002 Z.z. o ochrane osobných údajov v platnom znení.

## Článok 5

1. Tento reklamačný poriadok nadobúda platnosť a účinnosť dňom 01. augusta 2015. Tento reklamačný poriadok môže byť zmenený iba spoločnosťou Rovex Reality s.r.o.

### **Rovex Reality s.r.o.**

Zast. Róbertom Komžíkom  
konateľom spoločnosti