

REKLAMAČNÝ PORIADOK

1. Realitná spoločnosť DEVIRA REALITY s.r.o., so sídlom : Rudohorská 33, 974 11 Banská Bystrica, IČO: 55 349 668, zapísaná v Obchodnom registri Okresného súdu Banská Bystrica, oddiel Sro, vložka č. 46120/S (ďalej len „DEVIRA REALITY“) vydáva tento Reklamačný poriadok v súlade s § 18 zákona č. 250/2007 Z.z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene zákona Slovenskej národnej rady č. 372/1990 Zb. o priestupkoch v znení neskorších predpisov (ďalej len „ZoOS“). Účelom Reklamačného poriadku je informovať spotrebiteľa o rozsahu, podmienkach a spôsobe uplatnenia zodpovednosti za vady výrobkov a služieb (ďalej len "reklamácia") vrátane údajov o tom, kde možno reklamáciu uplatniť a o vykonávaní záručných opráv.
2. Termín „predávajúci“ používaný v tomto Reklamačnom poriadku označuje DEVIRA REALITY. Predávajúci je dodávateľom v zmysle definície §2 písm. e/ ZoOS.
3. Termín „kupujúci“ označuje spotrebiteľa, ktorým je fyzická osoba alebo právnická osoba, ktorá kupuje nehnuteľnosť alebo ziskava služby od DEVIRA REALITY na základe kúpnej zmluvy, nájomnej zmluvy alebo zmluvy o sprostredkovaní, bez ohľadu na ich formu, ktorú kúpil alebo si na základe zmluvy o sprostredkovaní alebo zmluvy o obstaraní dohodol u predávajúceho nejaký tovar v zmysle definície §2 písm. f/ ZoOS (ďalej len „výrobok“) alebo službu v zmysle definície §2 písm. i/ ZoOS (ďalej len „služba“) Pojem „tovar“ na účely tohto Reklamačného protokolu označuje výrobok a/alebo služba.
4. V zmysle ust. §18 ods. 1 Zákona je predávajúci je povinný kupujúceho riadne informovať o podmienkach a spôsobe reklamácie vrátane údajov o tom, kde možno reklamáciu uplatniť, a o vykonávaní záručných opráv. Reklamačný poriadok musí byť na viditeľnom mieste dostupnom spotrebiteľovi; za účelom splnenia dikcie citovaného zákonného ustanovenia je tento Reklamačný poriadok:
 - 4.1. zverejnený na internetovej stránke predávajúceho: www.devirareality.sk
 - 4.2. viditeľne umiestnený v sídle predávajúceho, kde sa kupujúcemu predávajú alebo poskytujú tovary
 - 4.3. je v tlačenej forme dostupný kupujúcemu v sídle predávajúceho alebo v prevádzke predávajúceho, v ktorej sa kupujúcemu predávajú alebo poskytujú tovary.
5. Uzavretím kúpnej zmluvy medzi predávajúcim a kupujúcim alebo uzavretím zmluvy o sprostredkovaní či obstaraní veci medzi predávajúcim a kupujúcim pristupuje kupujúci k podmienkam uvedeným v tomto Reklamačnom poriadku.
6. Tento Reklamačný poriadok upravuje práva kupujúceho ako spotrebiteľa (§2 písm.a/ ZoOS) tak, aby neboli dotknuté jeho práva garantované kogentnými ustanoveniami právnych predpisov najmä ustanoveniami ZoOS a Občianskeho zákonníka. Po uplynutí záručnej doby upravenej kogentnými ustanoveniami právnych predpisov, majú podmienky stanovené v tomto Reklamačnom poriadku prednosť pred ustanoveniami právnych predpisov.
7. Tento Reklamačný poriadok sa vzťahuje na predaj tovarov a poskytovanie služieb zo strany predávajúceho pre kupujúcich, ktorí spĺňajú definíciu spotrebiteľa v zmysle platných právnych predpisov.

8. Tento reklamačný poriadok nahrádza vyhlásenie predávajúceho v zmysle ustanovenia § 620 ods. 5 Občianskeho zákonníka, ktorým predávajúci určuje podmienky a rozsah záruky, ak záručná doba vyznačená v zmluve je dlhšia ako zákonom garantovaná záručná doba.
9. Podmienky záruky vyznačené predávajúcim v záručnom liste majú prednosť aj pred ustanoveniami tohto Reklamačného poriadku.
10. Ustanovenia tohto reklamačného poriadku sa na vybavovanie reklamácií použijú v rozsahu neodporujúcom osobitným predpisom uvedeným v poznámke č. 22b ZoOS.
11. Zodpovednosť za vady:
 - 11.1. Predávajúci zodpovedá za vady, ktoré má predaný alebo dodaný tovar pri prevzatí kupujúcim. Kupujúci je oprávnený si tovar pred prevzatím prezrieť. Predávajúci nezodpovedá za vady tovaru, ktoré mohol kupujúci pri prehliadke zistiť, najmä nezodpovedá za to, ak kupujúci neskôr bude reklamovať chýbajúce príslušenstvo tovaru, alebo mechanické poškodenie tovaru zistiteľné pri prehliadke, alebo chýbajúce úkony spojené s poskytnutím služby. Predávajúci za takéto vady nezodpovedá ani vtedy, ak kupujúci nevyužil možnosť vykonať prehliadku tovaru.
 - 11.2. Pri použitých veciach predávajúci nezodpovedá za vady vzniknuté ich použitím alebo opotrebením. Pri veciach predávaných za nižšiu cenu nezodpovedá za vadu, pre ktorú bola dojednaná nižšia cena.
 - 11.3. Ak nejde o veci použité, zodpovedá predávajúci za vady, ktoré sa vyskytnú po prevzatí veci v záručnej dobe (záruka). Dĺžka trvania záručnej doby sa spravuje ustanoveniami právnych predpisov najmä ustanoveniami Občianskeho zákonníka, pokiaľ predávajúci v doklade potvrdzujúcom prevzatie veci nevyznačí dlhšiu dobu trvania záručnej doby. Funkciu záručného listu môže spĺňať aj faktúra alebo dodací list, pokiaľ predávajúci na nich vyznačí dĺžku trvania záručnej doby.
 - 11.4. Záruka sa vzťahuje len na funkčné poruchy spôsobené výrobnou vadou. Záruka sa nevzťahuje najmä na:
 - 11.4.1. vady a poškodenia tovaru spôsobené prirodzeným alebo mechanickým poškodením tovaru a jeho komponentov, vrátane náhodného;
 - 11.4.2. vady a poškodenia tovaru spôsobené znečistením tovaru alebo jeho častí v dôsledku zanedbania údržby;
 - 11.4.3. vady a poškodenia tovaru spôsobené používaním tovaru v podmienkach, ktoré svojou teplotou, prašnosťou, vlhkosťou, chemickými a mechanickými vplyvmi prostredia nezodpovedajú podmienkam, v ktorých sa tovar bežne používa;
 - 11.4.4. vady a poškodenia tovaru spôsobené v dôsledku živeľnej udalosti;
 - 11.4.5. vady a poškodenia tovaru spôsobené násilným poškodením tovaru;
 - 11.4.6. vady a poškodenia tovaru spôsobené nedodržaním zásad používania tovaru;

11.4.7. tovar, u ktorého vypršala dňom prevzatia do opravy záručná doba;

11.4.8. vady a poškodenia tovaru spôsobené použitím iných komponentov, než odporúčaných výrobcom alebo dodávateľom, rovnako ako aj opravou či modifikáciou osobami inými, než osobami autorizovanými výrobcom alebo dodávateľom;

11.4.9. vady a poškodenia tovaru, o ktorých kupujúci pred prevzatím tovaru vedel;

11.4.10. vady a poškodenia tovaru, ktoré si kupujúci spôsobil sám alebo ktoré boli spôsobené neodbornou montážou tovaru.

12. Uplatnenie zodpovednosti za vady (reklamácia):

12.1. Práva zo zodpovednosti za vady sa uplatňujú priamo u predávajúceho alebo v prevádzke, v ktorej bol tovar kúpený., prípadne písomne na email: info@devirareality.sk V zmysle ZoOS však môže kupujúci uplatniť reklamáciu aj v ktorejkoľvek inej prevádzkarni predávajúceho, v ktorej je prijatie reklamácie možné s ohľadom na predávané výrobky alebo poskytované služby, alebo u určenej osoby, ktorá je povinná reklamáciu vybaviť. V prevádzkarni a u určenej osoby podľa musí byť počas prevádzkovej doby prítomný zamestnanec poverený vybavovať reklamácie.

12.2. Pri reklamacii je potrebné doložiť zmluvu a faktúru alebo doklad o zaplatení kúpnej ceny tovaru.

12.3. V zmysle ZoOS je predávajúci povinný pri uplatnení reklamácie vydať kupujúcemu potvrdenie. Za účelom splnenia tejto zákonnej povinnosti osoba, ktorá uplatňuje nároky z väd (t.j. uplatňuje reklamáciu), vyplní spolu s povereným zamestnancom predávajúceho alebo určenej osoby, ktorý vybavuje reklamácie reklamačný protokol, v ktorom presne popíše vadu a spôsob akým sa vada prejavuje a odovzdá vadnú vec aj s prípadným príslušenstvom a dokumentáciou predávajúcemu. V reklamačnom protokole uvedie osoba uplatňujúca reklamáciu kontaktnú adresu (e-mail, telefónne číslo), na ktorú bude predávajúcim vyrozumená o spôsobe vybavenia reklamácie. Predávajúci nenesie zodpovednosť za to, že sa na uvedenú kontaktnú adresu nepodarilo odoslané vyrozumenie doručiť. Ak je reklamácia uplatnená prostredníctvom prostriedkov diaľkovej komunikácie je predávajúci povinný potvrdenie o uplatnení reklamácie doručiť kupujúcemu ihneď; ak nie je možné potvrdenie doručiť ihneď, musí sa doručiť bez zbytočného odkladu, najneskôr však spolu s dokladom o vybavení reklamácie; potvrdenie o uplatnení reklamácie sa nemusí doručovať, ak kupujúci má možnosť preukázať uplatnenie reklamácie iným spôsobom. Predávajúci je povinný o vybavení reklamácie vydať písomný doklad najneskôr do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie.

13. Spôsob vybavenia reklamácie:

13.1. Vybavením reklamácie sa v zmysle ust. §2 písm. m/ ZoOS rozumie: ukončenie reklamačného konania odovzdaním opraveného výrobku, výmenou výrobku, vrátením kúpnej ceny výrobku, vyplatením primeranej zľavy z ceny výrobku, písomná výzva na prevzatie plnenia alebo jej odôvodnené zamietnutie.

- 13.2. Ak kupujúci uplatní reklamáciu, predávajúci alebo ním poverený zamestnanec alebo určená osoba je povinný poučiť kupujúceho o jeho právach podľa všeobecného predpisu (§622 a 623 Občianskeho zákonníka); na základe rozhodnutia kupujúceho, ktoré z týchto práv kupujúci uplatňuje, je povinný určiť spôsob vybavenia reklamácie ihneď, v zložitých prípadoch najneskôr do 3 pracovných dní odo dňa uplatnenia reklamácie, v odôvodnených prípadoch, najmä ak sa vyžaduje zložité technické zhodnotenie stavu výrobku alebo posúdenie stavu poskytnutej služby, najneskôr do 14 dní odo dňa uplatnenia reklamácie. Po určení spôsobu vybavenia reklamácie sa reklámia vybaví ihneď, v odôvodnených prípadoch možno reklamáciu vybaviť aj neskôr; vybavenie reklamácie však nesmie trvať dlhšie ako 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie. Po uplynutí lehoty na vybavenie reklamácie má kupujúci právo od zmluvy odstúpiť alebo má právo na výmenu výrobku za nový výrobok alebo na poskytnutie novej služby rovnakého rozsahu a kvality.
- 13.3. Ak ide o vadu, ktorú možno odstrániť, má kupujúci právo, aby bola takáto vada bezplatne, včas a riadne odstránená.
- 13.4. Predávajúci môže vždy namiesto odstránenia vady vymeniť vadnú vec za bezvadnú, alebo nahradiť vadnú službu bezvadnou.
- 13.5. Ak sa po prijatí reklamácie zistí, že vec má vadu, ktorá je neodstrániteľná, a ktorá bráni tomu, aby sa vec mohla riadne užívať ako vec bez vady, má kupujúci právo na výmenu veci alebo má právo od zmluvy odstúpiť.
- 13.6. Tie isté práva ako sú uvedené v bode 13.5 prislúchajú kupujúcemu, ak ide síce o odstrániteľnú vadu, ale kupujúci nemôže pre opätovné vyskytnutie sa tej istej vady ani po tretej oprave vec riadne užívať.
- 13.7. Tie isté práva ako sú uvedené v bode 13.5 prislúchajú kupujúcemu v prípade, že má vec súčasne najmenej tri rôzne odstrániteľné vady, pričom každá z nich bráni v riadnom užívaní.
- 13.8. Ak kupujúci reklamáciu výrobku uplatnil počas prvých 12 mesiacov od kúpy, môže predávajúci vybaviť reklamáciu zamietnutím len na základe odborného posúdenia; bez ohľadu na výsledok odborného posúdenia nemožno od kupujúceho vyžadovať úhradu nákladov na odborné posúdenie ani iné náklady súvisiace s odborným posúdením. Ak kupujúci reklamáciu výrobku uplatnil po 12 mesiacoch od kúpy a predávajúci ju zamietol, osoba, ktorá reklamáciu vybavila, je povinná v doklade o vybavení reklamácie uviesť, komu môže kupujúci zaslať výrobok na odborné posúdenie. Ak je výrobok zaslaný na odborné posúdenie určenej osobe, náklady odborného posúdenia, ako aj všetky ostatné s tým súvisiace účelne vynaložené náklady znáša predávajúci bez ohľadu na výsledok odborného posúdenia. Ak kupujúci odborným posúdením preukáže zodpovednosť predávajúceho za vadu, môže reklamáciu uplatniť znova; počas vykonávania odborného posúdenia záručná doba neplynie. Predávajúci je povinný kupujúcemu uhradiť do 14 dní odo dňa znova uplatnenia reklamácie všetky náklady vynaložené na odborné posúdenie, ako aj všetky s tým súvisiace účelne vynaložené náklady. Znova uplatnenú reklamáciu nemožno zamietnuť.

13.9. Vybavením reklamácie nie je dotknuté právo kupujúceho na náhradu škody podľa zákona č. 294/1999 Z.z. o zodpovednosti za škodu spôsobenú vadným výrobkom v znení neskorších predpisov.

14. REKLAMACIA poskytnutej služby klientovi realitnej kancelárie :

- 14.1. Klientom sa rozumie akákoľvek fyzická či právnická osoba, ktorej DEVIRA REALITY poskytuje realitné služby na základe uzatvorenej zmluvy o sprostredkovaní alebo o obstaraní veci. Ak klient usúdi, že služby poskytované DEVIRA REALITY sú nevyhovujúce alebo bude mať k vykonávaniu obchodného prípadu iné výhrady, je oprávnený uplatniť tieto svoje výhrady (ďalej len „reklamácie“) v sídle DEVIRA REALITY alebo písomne na email : info@devirareality.sk
- 14.2. DEVIRA REALITY spíše s klientom o každej reklamacii, ktorá je u nej uplatnená, reklamačný protokol na aktuálne platnom formulári prijatom v danú dobu DEVIRA REALITY.
- 14.3. Reklamácia bude DEVIRA REALITY vybavená bez zbytočného odkladu, najneskôr do 14 pracovných dní odo dňa uplatnenia reklamácie, pokiaľ sa DEVIRA REALITY s klientom písomne nedohodne inak.
- 14.4. Reklamáciu môže DEVIRA REALITY uznať ako oprávnenú alebo neoprávnenú.
- 14.5. Pokiaľ DEVIRA REALITY uzná reklamáciu za oprávnenú, vykoná na svoje náklady úkony, ktorými nežiadúci stav odstráni a prípadne poskytne klientovi náhradu. Náhradou sa rozumie predovšetkým zľava na poskytovaných realitných službách.
- 14.6. Pokiaľ DEVIRA REALITY uzná reklamáciu za neoprávnenú, informuje o tom bezodkladne klienta s príslušným zdôvodnením.
- 14.7. Na základe zistení učiných z reklamačných protokolov vyvodzuje DEVIRA REALITY dôsledky, stanovuje metódy, návody a dáva pokyny, aby bolo možné predchádzať vzniku prípadných ďalších reklamácií.

Tento reklamačný poriadok nadobúda platnosť a účinnosť dňa 1.5.2023.

Nesplnením vyššie uvedených reklamačných podmienok kupujúci ohrozuje kvalitu a časový priebeh reklamačného konania.

Schválil: Denisa Vargová

V Banskej Bystrici dňa 1.5.2023.