

Reklamačný poriadok spoločnosti Reality Alpia

Reklamačný poriadok bol vypracovaný a prijatý spoločnosťou nehnuteľnosti - alpia, s.r.o. (ďalej len "Reality Alpia"), A. Bernoláka 51, 010 01 Žilina, IČO: 36 841 544, zapísaná v Obchodnom registri OS Žilina, oddiel Sro, vložka číslo 19564/L. Adresa prevádzky pre uplatnenie reklamácií je: Reality Alpia, A. Kmeťa 24, 036 01 Martin, e-mail: realityalpia@realityalpia.sk.

Tento reklamačný poriadok upravuje právo klienta na reklamáciu kvality poskytnutých služieb, odmeny, podmienky, spôsob a postup pri riešení reklamácie, vrátane údajov o tom, kde možno reklamáciu uplatniť a ďalšie podrobnosti o reklamačnom konaní.

1. Ak akákoľvek fyzická či právnická osoba (ďalej len klient realitnej kancelárie), ktorej realitná kancelária Reality Alpia poskytuje realitné služby usúdi, že služby poskytované príslušnou realitnou kanceláriou sú nevyhovujúce alebo bude mať k vykonávaniu obchodného prípadu iné výhrady, je oprávnený uplatniť tieto svoje výhrady, resp. reklamácie v príslušnej pobočke realitnej kancelárie Reality Alpia, v ktorej mu boli služby poskytnuté.
2. Realitná kancelária spíše s klientom reklamačný protokol o každej reklamáci, ktorá je u nej uplatnená. Klient má nárok na obdržanie fotokópie reklamačného protokolu. Reklamačný protokol sa nachádza v každej pobočke realitnej kancelárie Reality Alpia a takisto je voľne dostupný na stránkach www.realityalpia.sk
3. Reklamácia bude realitnou kanceláriou vybavená bez zbytočného odkladu, najneskôr do 15 pracovných dní odo dňa uplatnenia reklamácie, pokiaľ sa realitná kancelária s klientom písomne nedohodne inak.
4. Reklamáciu môže realitná kancelária uznať ako: alebo neoprávnenú:
 - a. oprávnenú - realitná kancelária vykoná na svoje náklady úkony, ktorými nežiadúci stav odstráni a poskytne klientovi náhradu. Náhradou sa rozumie predovšetkým zľava na poskytovaných realitných službách.
 - b. neoprávnenú - realitná kancelária bezodkladne informuje klienta o neuznaní reklamácie.
5. Na základe zistení z reklamačných protokolov vyvodzuje realitná kancelária Reality Alpia dôsledky, stanovuje metódy, návody a dáva pokyny, aby bolo možné predchádzať vzniku prípadných ďalších reklamácií.
6. Všetky osobné údaje, reklamačné protokoly a dokumenty doručené realitnej kancelárii Reality Alpia podliehajú ochrane osobných údajov klientov v súlade s platnými predpismi Slovenskej republiky.
7. Tento reklamačný poriadok nadobúda platnosť 01.01.2017. Zmenený môže byť iba spoločnosťou Reality Alpia a to v písomnej forme.
8. Tento reklamačný poriadok je záväzný pre všetky pobočky realitnej kancelárie Reality Alpia na území Slovenskej republiky.

Reklamácia služby:

Služba realitnej kancelárie	PREDAJ	KÚPA	PRENÁJOM
-----------------------------	--------	------	----------

*nehodiace sa preškrtnite

ID nehnuteľnosti

Druh nehnuteľnosti

Adresa nehnuteľnosti

Klient (spotrebiteľ):

Meno a priezvisko

Adresa

E-mail

Telefonický kontakt

Reklamácia služby (porušenie bodov zmluvy, nenaplnenie zluvy a podobne):

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

V dňa

Podpis.....

nehnutelnosti - alpia, s.r.o. (ďalej len "Reality Alpia"), A. Bernoláka 51, 010 01 Žilina, IČO: 36 841 544,
zapísaná v Obchodnom registri OS Žilina, oddiel Sro, vložka číslo 19564/L

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

VEC: Vyjadrenie sprostredkovateľa k reklamáci

Realitná kancelária Reality Alpia vydáva nasledovné stanovisko k reklamáci. Realitná kancelária
reklamáciu UZNÁVA / NEUZNÁVA*

*nehodiace sa preškrtnite

Dátum reklamácie

Meno a priezvisko klienta

Odôvodnenie

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

V dňa

Podpis