

Reklamačný poriadok

Spoločnosť **Smart Brokers s.r.o.**, so sídlom: Pribinova 30, 811 09 Bratislava, IČO: 36 705 624, zapísaná v Obchodnom registri Okresného súdu Bratislava I, Oddiel: Sro, Vložka č.: 43366/B (ďalej len „Spoločnosť“) vydáva za účelom informovania klientov a potenciálnych klientov (v oblasti finančného sprostredkovania) a záujemcov (v oblasti realitného sprostredkovania); (klient, potenciálny klient a záujemca ďalej v tomto reklamačnom poriadku len „Klient“) tento Reklamačný poriadok:

I. Úvodné ustanovenia

1. Reklamačný poriadok upravuje práva a povinnosti Klienta a Spoločnosti, ako aj postupy Spoločnosti pri vybavovaní reklamácií podaných v súvislosti s realitným sprostredkovaním Spoločnosti.
2. Reklamačný proces **v oblasti finančného sprostredkovania** vykonaného Spoločnosťou, ako podriadeným finančným agentom a inými podriadenými finančnými agentmi patriacimi do jej obchodnej divízie **je upravený vnútorným predpisom spoločnosti Finportal, a.s.**, IČO: 45 469 156, sídlo: Pribinova 4, 811 09 Bratislava, zapísaná v Obchodnom registri Okresného súdu Bratislava I, oddiel: Sa, vložka č.: 5025/B, ktorá je samostatným finančným agentom.
3. Reklamáciou sa rozumie podanie v zmysle príslušného reklamačného poriadku a v súlade s § 26 zákona č. 186/2009 Z. z. o finančnom sprostredkovaní a finančnom poradenstve a o zmene a doplnení niektorých zákonov (v oblasti finančného sprostredkovania) a 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 (v oblasti realitného sprostredkovania).
4. Finančným sprostredkovaním sa rozumie činnosť podľa zákona č. 186/2009 Z. z. o finančnom sprostredkovaní a finančnom poradenstve a o zmene a doplnení niektorých zákonov.
5. Realitným sprostredkovaním sa rozumie sprostredkovanie predaja, prenájmu a kúpy nehnuteľnosti (realitná činnosť) vykonávané Spoločnosťou pre Klienta.

II. Predmet reklamácie

1. Klient je oprávnený uplatniť zodpovednosť Spoločnosti za vady - reklamovať službu, produkt alebo postup Spoločnosti, či brokera Spoločnosti (ďalej len „Broker“), po tom, čo zistil nedostatky poskytnutej služby, produktu alebo postupu Spoločnosti/Brokera.
2. Klient je oprávnený uplatniť reklamáciu najmä ak dohodnutá služba nebola Spoločnosťou poskytnutá v stanovenom rozsahu, cene alebo kvalite alebo služba nebola poskytnutá v súlade s platným právnym poriadkom a/alebo v súlade so zmluvou uzavretou so Spoločnosťou.

III. Spôsob podania reklamácie

1. Klient je povinný podať reklamáciu bezodkladne po zistení nedostatku podľa článku II. tohto Reklamačného poriadku.
2. Pokiaľ Klient nepodá reklamáciu bezodkladne, za prípadné škody neskôr vzniknuté, ktorým by bolo možné včasným podaním reklamácie predísť, Spoločnosť nezodpovedá.
3. Klient môže podať reklamáciu jedným z uvedených spôsobov:
 - a. **písomne** prostredníctvom pošty alebo kuriéra na adresu aktuálneho sídla Spoločnosti. Kontaktné údaje Spoločnosti sú: Smart Brokers s.r.o., Pribinova 30, 811 09 Bratislava, IČO: 36 705 624.
 - b. **osobným odovzdaním** písomnej reklamácie v sídle Spoločnosti alebo mimo sídla Spoločnosti osobne prostredníctvom Brokera, ktorý reklamáciu zaeviduje. Reklamácia sa považuje za prijatú dňom prevzatia Spoločnosťou alebo Brokerom.
 - c. **prostredníctvom elektronickej pošty** na e-mailovú adresu Spoločnosti: **info@smartbrokers.sk**, vždy aj s uvedením platného telefonického kontaktu alebo platnej adresy Klienta. Reklamácia sa považuje za prijatú v deň prijatia e-mailu

Spoločnosťou a Spoločnosť má právo vykonať tzv. pozitívne overenie takto podanej reklamácie, za čo sa považuje potvrdenie e-mailom podanej reklamácie telefonickým, resp. osobným kontaktom medzi Spoločnosťou/Brokerom a Klientom.

4. Pokiaľ Klient podá reklamáciu ústne, Spoločnosť/Broker o nej spíše písomný záznam, ktorý bude obsahovať údaje podľa článku IV. tohto reklamačného poriadku.

IV. Základné náležitosti reklamácie

1. Podanie musí byť zreteľne označené ako „REKLAMÁCIA“.
2. Podaná reklamácia musí byť určitá, zrozumiteľná a musí obsahovať údaje potrebné na jej objektívne posúdenie Spoločnosťou.
3. Podaná reklamácia musí obsahovať údaje, z ktorých vyplýva - kto podáva reklamáciu, v akej veci a čoho sa Klient domáha, a to najmä:
 - a. pravdivú identifikáciu Klienta s jeho platnými údajmi, t.j.:
 - i. v prípade fyzickej osoby: meno, priezvisko, adresa, telefónne číslo, e-mailová adresa,
 - ii. v prípade právnickej osoby: obchodné meno/názov, sídlo/miesto podnikania, IČO, telefónne číslo, e-mailová adresa, uvedenie kontaktnej osoby za Klienta,
 - b. presné určenie reklamovanej služby, produktu, postupu Spoločnosti/Brokera s uvedením:
 - i. mena Brokera,
 - ii. dátumu sprostredkovania obchodu (poskytnutia služby, produktu, vykonania postupu),
 - iii. identifikačné údaje – napr. číslo návrhu zmluvy/zmluvy,
 - iv. ďalšie dostupné údaje môže Klient uviesť aj prostredníctvom príloh (napr. kópie zmlúv, podmienok, atď.), najmä pokiaľ sa na ne odvoláva,
 - c. stručný a výstižný opis dôvodov nespokojnosti Klienta,
 - d. dátum a vlastnoručný podpis Klienta. V prípade podania reklamácie formou e-mailu nahrádza vlastnoručný podpis Klienta uvedenie mena, priezviska a platného telefonického kontaktu/platnej adresy,
 - e. ďalšie skutočnosti, ktoré môžu mať vplyv na posúdenie reklamácie.
4. V prípade, ak je reklamácia neurčitá, nezrozumiteľná alebo neobsahuje údaje uvedené v odseku 3 tohto článku, Spoločnosť vyzve Klienta na doplnenie reklamácie, a to najneskôr do 10 dní od prijatia reklamácie. Ak Klient požadované údaje/doklady neposkytne, alebo tieto nebudú dostatočné na posúdenie reklamácie, bude Spoločnosť vychádzať pri jej posudzovaní z dokladov a údajov predložených Klientom a z dokumentácie, ktorú má Spoločnosť k dispozícii.

V. Spôsob vybavenia reklamácie a informovanie Klienta o vybavení reklamácie

1. Spoločnosť (Broker) je povinná pri uplatnení reklamácie vydať Klientovi potvrdenie.
2. Spoločnosť (Broker) poučí klienta v zmysle § 622 a § 623¹ zákona č. 40/1964 Zb. v platnom znení - Občianskeho zákonníka* a následne vybaví reklamáciu ihneď, v zložitých prípadoch najneskôr do 3 pracovných dní odo dňa uplatnenia reklamácie, v odôvodnených prípadoch, najmä ak sa vyžaduje zložitý technický zhodnotenie stavu, najneskôr do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie. Vybavenie reklamácie nesmie trvať dlhšie ako 30 dní odo dňa

¹ § 622 (1) Ak ide o vadu, ktorú možno odstrániť, má kupujúci právo, aby bola bezplatne, včas a riadne odstránená. Predávajúci je povinný vadu bez zbytočného odkladu odstrániť. (2) Kupujúci môže namiesto odstránenia vady požadovať výmenu veci, alebo ak sa vada týka len súčasti veci, výmenu súčasti, ak tým predávajúcemu nevzniknú neprimerané náklady vzhľadom na cenu tovaru alebo závažnosť vady. (3) Predávajúci môže vždy namiesto odstránenia vady vymeniť vadnú vec za bezvadnú, ak to kupujúcemu nespôsobí závažné ťažkosti.

§ 623 (1) Ak ide o vadu, ktorú nemožno odstrániť 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. Tie isté práva prislúchajú kupujúcemu, ak ide síce o odstrániteľnú vadu, ak však kupujúci nemôže pre opätovné vyskytnutie sa vady po oprave alebo pre väčší počet väd vec riadne užívať. (2) Ak ide o iné neodstrániteľné vady, má kupujúci právo na primeranú zľavu z ceny veci.

uplatnenia reklamácie. Po uplynutí lehoty na vybavenie reklamácie má Klient právo od zmluvy odstúpiť.

3. Spoločnosť vybaví reklamáciu podľa povahy prípadu, pričom za vybavenie reklamácie sa považuje i jej zamietnutie, najmä v prípade jej neopodstatnenosti.
4. V prípade reklamácií, z ktorých nebude zrejmé kto ich podal, alebo sa osoba odmietne identifikovať a Spoločnosť nebude vedieť určiť oprávnenú osobu, sa takéto úkony nepovažujú za reklamácie a na ich podanie sa neprihliada.
5. V prípade, že Spoločnosť identifikuje reklamáciu, ako podanie, ktoré nedokáže objektívne vyriešiť z dôvodu, že sa jedná o reklamovanie samotného sprostredkovaného obchodu, poskytne Klientovi dostatok kontaktných informácií, aby si reklamáciu mohol uplatniť v príslušnej inštitúcii.
6. O vybavení reklamácie informuje Spoločnosť Klienta písomne. Vyjadrenie zasiela poštou alebo kuriérom na adresu Klienta uvedenú v reklamácií, resp. na Spoločnosti poslednú známu adresu Klienta, ak Klient novú adresu neuviedol alebo mu ho odovzdá osobne oproti prevzatíu. Zásielka sa v prípade pošty zasiela doporučeným listom, pričom sa považuje za doručeníu Klientovi aj keď si ju neprevzal. Deň vrátenia neprevzatej zásielky Spoločnosti/Brokerovi sa považuje za deň jej doručenia Klientovi.
7. Práva Klienta podľa osobitných právnych predpisov vybavením reklamácie Spoločnosťou nie sú dotknuté.

VI. Záverečné ustanovenia

1. Tento Reklamačný poriadok sa primerane vzťahuje aj na vybavovanie sťažností a podnetov, ktoré nie sú reklamáciou.
2. Dozor nad vykonávaním realitného sprostredkovania Spoločnosti vykonáva Slovenská obchodná inšpekcia, poštový priečinok 29, Prievozská 32, 827 99 Bratislava. Prípadné spory medzi Spoločnosťou a Klientom v oblasti realitného sprostredkovania, je možné riešiť prostredníctvom systému alternatívneho riešenia sporov (postup podľa zákona č. 391/2015 Z. z. o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov a o zmene a doplnení niektorých zákonov), a to až potom čo Klient Spoločnosť kontaktoval so žiadosťou o nápravu a Spoločnosť na jeho žiadosť o nápravu porušenia jeho spotrebiteľských práv odpovedal zamietavo, prípadne na jeho žiadosť neodpovedal viac ako 30 dní. Klient môže kontaktovať subjekt systému alternatívneho riešenia sporov, ktorým je napríklad Slovenská obchodná inšpekcia, poštový priečinok 29, Prievozská 32, 827 99 Bratislava ars@soi.sk alebo spor riešiť prostredníctvom k tomu určenej platformy, ktorú nájde na <http://ec.europa.eu/consumers/odr/>. Ďalšie subjekty oprávnené na alternatívne riešenie spotrebiteľských sporov sú uvedené v on-line zozname subjektov dostupnom na internetovej stránke: <http://www.economy.gov.sk/obchod/ochrana-spotrebiteľa/alternativne-riesenie-spotrebiteľskych-sporov-1/zoznam-subjektov-alternativneho-riesenia-spotrebiteľskych-sporov>. Návrh na začatie alternatívneho riešenia spotrebiteľského sporu je dostupný on-line na internetovej stránke: https://www.slov-lex.sk/pravne-predpisy/prilohy/SK/ZZ/2015/391/20160201_4545799-2.pdf.
3. Dohľad nad vykonávaním finančného sprostredkovania vykonáva Národná banka Slovenska, Imricha Karvaša 1, 813 25 Bratislava.
4. Týmto Reklamačným poriadkom nie sú dotknuté osobitné predpisy upravujúce riešenie sporov v spotrebiteľskom rozhodcovskom konaní alebo mediáciou.
5. Tento Reklamačný poriadok je uverejnený na internetovej stránke Spoločnosti a rovnako je k dispozícii k nahliadnutíu v sídle Spoločnosti.
6. Reklamačný poriadok nadobúda platnosť a účinnosť dňa **08.11.2017**.
7. Vzor reklamácie nájdete v prílohe číslo 1.

Príloha č. 1 - REKLAMÁCIA (VZOR)

Smart Brokers s.r.o.
Pribinova 30
811 09 Bratislava

I. Identifikácia klienta

Fyzická osoba

meno a priezvisko:

adresa:

telefónne číslo:

e-mail:

Právnická osoba

obchodné meno/názov:

sídlo/miesto podnikania:

IČO:

telefónne číslo:

e-mail:

kontaktná osoba:

II. Identifikácia reklamovanej služby (resp. produktu, postupu Spoločnosti/brokera)

Meno brokera, ktorý reklamovanú službu sprostredkoval:

.....

Dátum sprostredkovania obchodu:

.....

Identifikačné údaje obchodu (číslo návrhu zmluvy/zmluvy):

.....

Prílohy, ktoré sú k reklamácii priložené:

.....

III. Dôvody reklamácie

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

IV. Ďalšie skutočnosti, ktoré môžu mať vplyv na posúdenie reklamácie

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

V, dňa

.....

Vlastnoručný podpis klienta
(Meno, priezvisko, telefonický kontakt, adresa,
ak je reklamácia podaná e-mailom)

Prílohy:

-