

Tento reklamačný poriadok bol vypracovaný a prijatý spoločnosťou Ricci Real Plus, s.r.o., so sídlom Werferova 1, 040 11 Košice IČO: 54 107 229, DIČ: 2121590042, ktorá je prevádzkovateľom realitnej kancelárie, majiteľom know how v oblasti realitnej činnosti (ďalej len „spoločnosť Ricci Real Plus, s.r.o.“).

1. Spoločnosť Ricci Real Plus, s.r.o. týmto reklamačným poriadkom informuje fyzické a právnické osoby, ktorým poskytuje realitné služby a v súlade s ustanovením § 18 ods. 1 zákona 250/2007 Z.z. o ochrane spotrebiteľa v platnom znení riadne informuje spotrebiteľa (ďalej len „klient“) o podmienkach a spôsobe uplatnenia práv zodpovednosti za vady / reklamácie uplatniť a o spôsobe vybavenie reklamácií.
2. Realitnou kanceláriou Ricci Real Plus, s.r.o. sa na účely tohto reklamačného poriadku rozumie právnická osoba, podnikajúca na území Slovenskej republiky v oblasti obchodu s nehnuteľnosťami.
3. Realitná kancelária Ricci Real Plus, s.r.o. má oprávnenie podnikat' v príslušnom obore.
4. Klientom sa rozumie akákoľvek fyzická či právnická osoba, ktorej realitná kancelária Ricci Real, s.r.o. poskytuje realitné služby, a to bez ohľadu na to, či je alebo nie je spotrebiteľom. Ak klient usúdi, že služby poskytované realitnou kanceláriou Ricci Real Plus, s.r.o. sú nevyhovujúce alebo bude mať k vykonávaniu obchodného prípadu iné výhrady, je oprávnený uplatniť tieto svoje výhrady (ďalej ako „reklamácie“) v realitnej kancelárii Ricci Real Plus, s.r.o.
5. Klient môže reklamáciu realitných služieb poskytovaných realitnou kanceláriou Ricci Real Plus, s.r.o. uplatniť priamo v realitnej kancelárii Ricci Real Plus, s.r.o. ktorá spíše s klientom o každej reklamácií, ktorá je u nej uplatnená, reklamačný protokol alebo zaslaním reklamačného protokolu na adresu realitnej kancelárie Ricci Real Plus, s.r.o. Reklamačný protokol musí byť vyhotovený vo forme aktuálne platného formulára prijatého v danú dobu spoločnosťou Ricci Real Plus, s.r.o. v ktorom presne uvedie a popíše konkrétne ku ktorým službám poskytnutých realitnou kanceláriou Ricci Real Plus, s.r.o. má klient výhrady a aké. V reklamačnom protokole uvedie klient uplatňujúci reklamáciu svoje kontaktné údaje (meno, adresa, telefónne číslo, príp. e-mail), na ktorú bude spoločnosť Ricci Real Plus, s.r.o. vyzozumený o spôsobe vybavenia reklamácie. Spoločnosť Ricci Real Plus, s.r.o. nenesie zodpovednosť za to, že sa na uvedenú kontaktnú adresu nepodarilo odoslané vyzozumenie doručiť. Klient má právo ba kópiu reklamačného protokolu. Formulár reklamačného protokolu je v elektronickej podobe k stiahnutiu na internetových stránkach spoločnosti Ricci Real Plus, s.r.o. na adrese www.ricci.sk. Ak nebude ktorákoľvek z podmienok uvedených v predchádzajúcom bode zo strany klienta riadne splnená, reklamácia nebude môcť byť vybavená.
6. Reklamácia bude spoločnosťou Ricci Real Plus, s.r.o. vybavený bez zbytočného odkladu v zložitých prípadoch najneskôr do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie, pokiaľ sa realitná kancelária Ricci Real Plus, s.r.o. s klientom písomne nedohodne inak. Spoločnosť Ricci Real Plus, s.r.o. je však povinná reklamáciu vybaviť a o vybavení reklamácie vydať klientovi písomný doklad najneskôr do 30 dní od dátumu uplatnenia reklamácie. Spoločnosť Ricci Real Plus, s.r.o. je povinná viesť evidenciu o reklamáciách a predložiť ju na požiadanie orgánu dozoru (SOI) na nazretie. Evidencia o reklamácií musí obsahovať údaje o dátume uplatnenia reklamácie, dátume a spôsobe vybavenia reklamácie.
7. Reklamáciu môže spoločnosť Ricci Real Plus, s.r.o. uznať ako oprávnenú alebo neoprávnenú.
8. Pokiaľ spoločnosť Ricci Real Plus, s.r.o. uzná reklamáciu za oprávnenú, vykoná na svoje náklady úkony, ktorými nepriaznivý stav odstráni a poskytne klientovi náhradu. Náhradou sa rozumie predovšetkým zľava na poskytované, alebo poskytnuté realitné služby. Výšku tejto zľavy určí spoločnosť Ricci Real Plus, s.r.o. s prihliadnutím na konkrétne okolnosti prípadu.
9. Pokiaľ spoločnosť Ricci Real Plus, s.r.o. uzná reklamáciu za neoprávnenú, bez zbytočného odkladu o tom písomne vyzozumenie klienta. Spoločnosť Ricci Real Plus, s.r.o. v prípade alternatívneho riešenia sporov odporúča SLOVENSKÚ OBCHODNÚ INŠPEKCIU.
10. Spoločnosť Ricci Real Plus, s.r.o. zaisťuje ochranu osobných údajov poskytnutých klientmi v súlade s právnymi predpismi Slovenskej republiky, hlavne v súlade so zákonom 122/2013 Z. z. o ochrane osobných údajov v znení neskorších zmien a doplnkov.
11. Tento reklamačný poriadok je záväzný a platí pre územie Slovenskej republiky.
12. Tento reklamačný poriadok nadobúda účinnosť dňom 01 .11.2021. **Môže byť zmenený a doplnený iba spoločnosťou Ricci Real Plus, s.r.o. a to v písomnej forme.**
13. Tento reklamačný poriadok a všetky právne vzťahy medzi klientom a spoločnosťou Ricci Real Plus, s.r.o. sa riadia právnymi právnym poriadkom Slovenskej republiky.
14. Tento reklamačný poriadok je vydaný v súlade so zákonom č. 40/1964 Zb. Občianskym zákonníkom v platnom znení, zákonom č. 250/2007 Z.z. o ochrane spotrebiteľa v platnom znení, ako aj ostatnými všeobecne záväznými právnymi predpismi platnými v Slovenskej republike.
15. Tento reklamačný poriadok je v súlade s § 18 zákona o ochrane spotrebiteľa umiestnený na viditeľnom mieste dostupnom klientovi v realitnej kancelárii Ricci Real Plus, s.r.o.