



Reklamačný poriadok

RE/MAX Slovakia

Tento reklamačný poriadok bol vypracovaný a prijatý spoločnosťou SLOVAKIA TOP ESTATES, s.r.o., so sídlom Cesta na Senec 2/A, 821 04 Bratislava, IČO: 36276065 (ďalej len „spoločnosť RE/MAX Slovakia“), ktorá je výhradným držiteľom regionálnej franšizy RE/MAX pre Slovenskú republiku.

- 1. Realitnou kanceláriou RE/MAX** sa rozumie fyzická či právnická osoba, podnikajúca na území Slovenskej republiky v oblasti obchodu s realitami, ktorá je na základe zmluvy o franšíze uzatvorenej so spoločnosťou **RE/MAX Slovakia** zmluvne oprávnená k využívaniu systému RE/MAX.
- 2. Každá realitná kancelária RE/MAX je nezávisle vlastnená a prevádzkovaná.**
- 3. Klientom** sa rozumie akákoľvek fyzická či právnická osoba, ktorej realitná kancelária RE/MAX poskytuje realitné služby. Ak klient usúdi, že služby poskytované príslušnou **realitnou kanceláriou RE/MAX** sú nevyhovujúce alebo bude mať k vykonávaniu obchodného prípadu iné výhrady, je oprávnený uplatniť tieto svoje výhrady (ďalej len „reklamácie“) u príslušnej **realitnej kancelárie RE/MAX**.
- 4. Príslušná realitná kancelária RE/MAX** spíše s klientom o každej **reklamácii**, ktorá je u nej uplatnená, reklamačný protokol na aktuálne platnom formulári prijatom v danú dobu spoločnosťou **RE/MAX Slovakia**. Klient má právo na kópiu reklamačného protokolu. Formulár Reklamačného protokolu je v elektronickej podobe k stiahnutiu na internetových stránkach spoločnosti **RE/MAX Slovakia** www.remax-slovakia.sk.
- 5. Reklamácia** bude príslušnou **realitnou kanceláriou RE/MAX** vybavená bez zbytočného odkladu, najneskôr do 2 pracovných dní odo dňa uplatnenia reklamácie, pokiaľ sa **realitná kancelária RE/MAX** s **klientom** písomne nedohodne inak.
- 6. Reklamáciu** môže **realitná kancelária RE/MAX** uznať ako oprávnenú alebo neoprávnenú.
- 7. Pokiaľ realitná kancelária RE/MAX** uzná **reklamáciu** za oprávnenú, vykoná na svoje náklady úkony, ktorými nežiadúci stav odstráni a poskytne klientovi náhradu. Náhradou sa rozumie predovšetkým zľava na poskytovaných realitných službách. **Realitná kancelária RE/MAX** zašle kópiu reklamačného protokolu, vrátane informácie o vybavení reklamácie, spoločnosti **RE/MAX Slovakia**.
- 8. Pokiaľ realitná kancelária RE/MAX** uzná **reklamáciu** za neoprávnenú, informuje o tom neodkladne **klienta**. **Realitná kancelária RE/MAX** zašle kópiu reklamačného protokolu, vrátane informácií o vybavení reklamácie, spoločnosti **RE/MAX Slovakia**. Spoločnosť **RE/MAX Slovakia** vyhodnotí **reklamáciu** a v prípade, že ju uzná úplne alebo čiastočne ako oprávnenú, vyzve príslušnú **realitnú kanceláriu RE/MAX**, aby vykonala náležitú nápravu podľa pokynov **spoločnosti RE/MAX Slovakia**.
- 9. Na základe zistení učiných z reklamačných protokolov** vyvodzuje **realitná kancelária RE/MAX** a spoločnosť **RE/MAX Slovakia** dôsledky, stanovuje metódy, návody a dáva pokyny, aby bolo možné predchádzať vzniku prípadných ďalších **reklamácií**.
- 10. Realitná kancelária RE/MAX** a spoločnosť **RE/MAX Slovakia** zaisťuje ochranu poskytnutých osobných údajov klientov v súlade s právnymi predpismi Slovenskej republiky, hlavne v súlade so zákonom 122/2013 Z.z. o ochrane osobných údajov v platnom znení.
- 11. Tento reklamačný poriadok je záväzný pre všetky realitné kancelárie RE/MAX** na území Slovenskej republiky.
- 12. Tento reklamačný poriadok nadobúda účinnosť dňom 2. mája 2006. Tento reklamačný poriadok môže byť zmenený iba spoločnosťou RE/MAX Slovakia.**