

REKLAMAČNÝ PORIADOK

Úvodné ustanovenia

Spoločnosť XPERIA Invest s.r.o., so sídlom Gajova 4, 811 09 Bratislava, IČO: 36 767 131 (ďalej aj „spoločnosť“) v súlade s právnym poriadkom Slovenskej republiky, predovšetkým so zákonom 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 platnom znení, vydáva tento Reklamačný poriadok, ktorý upravuje práva a povinnosti spoločnosti a spotrebiteľa pri uplatňovaní a vybavovaní reklamácií.

Reklamácia a jej uplatnenie

Reklamáciou sa rozumie uplatnenie zodpovednosti za vady služby poskytnutej spoločnosťou, ako aj uplatnenie nároku spotrebiteľa na preverenie kvality a správnosti spoločnosťou poskytovaných služieb. Spotrebiteľ môže reklamáciu podať

- písomnou formou – zaslanou poštovou zásielkou na adresu **XPERIA Invest, s.r.o. so sídlom Gajova 4, 811 09 Bratislava,**
- elektronickou formou – zaslanou na e-mailovú adresu info@xperia.sk

Reklamáciu podáva spotrebiteľ, teda osoba, medzi ktorou a spoločnosťou existuje zmluvný vzťah na základe Zmluvy o sprostredkovaní, Zmluvy o sprostredkovaní realitných služieb alebo na základe inak označenej zmluvy, alebo osoba, ktorá koná v mene spotrebiteľa na základe splnomocnenia. Podanie reklamácie nezbujuje spotrebiteľa povinnosti plniť si svoje záväzky voči spoločnosti po celú dobu trvania reklamačného konania.

Reklamácia musí obsahovať predovšetkým predmet reklamácie (opísanie situácie), identifikačné údaje spotrebiteľa (meno a priezvisko, adresu, prípadne aj ďalšie kontaktné údaje), dátum uzavretia zmluvy, ku ktorej sa reklamácia viaže a podpis osoby, ktorý reklamáciu podáva. K reklamácií sa pripoja všetky dokumenty preukazujúce tvrdenia spotrebiteľa a označia sa práva, ktoré si spotrebiteľ voči spoločnosti uplatňuje (čoho sa domáha).

Ak sa spotrebiteľ v reklamácií odvoláva na dokumenty, ktorými disponuje iba on, spoločnosť má právo na ich predloženie z dôvodu riadneho posúdenia a vybavenia reklamácie. Spoločnosť je oprávnená požiadať spotrebiteľa aj o to, aby upresnil svoj nárok. Ak spotrebiteľ požadovaný nárok neupresní, alebo nedoloží dokumentáciu, pri vybavení reklamácie sa postupuje v rozsahu, aký vyplýva z reklamácie spotrebiteľa, z údajov a z dokumentácie, ktorú má spoločnosť k dispozícii.

Za reklamáciu sa nepovažuje podanie (podnet) osoby, ktorá nie je oprávnená na jeho podanie podľa príslušných právnych predpisov. Spoločne nevybavuje opätovne podanú reklamáciu, v ktorej spotrebiteľ neuviedol nové skutočnosti. O tejto skutočnosti spoločnosť písomne spotrebiteľa upovedomí.

Informácia o právach spotrebiteľa a o povinnostiach spoločnosti

Práva spotrebiteľa

Spotrebiteľ má právo na poskytnutie služby v bežnej kvalite pri splnení všetkých podmienok stanovených spoločnosťou. Rovnako má právo na uplatnenie reklamácie a na podávanie podnetov a sťažností orgánom dozoru a kontroly pri porušení zákonom priznaných práv spotrebiteľa.

Povinnosti spoločnosti

Spoločnosť je povinná poskytovať služby v bežnej kvalite a za dohodnuté ceny, riadne a korektné účtovať ceny za poskytované služby, a vo vzťahu k spotrebiteľovi dodržiavať zásadu rovnakého zaobchádzania. Spoločnosť nesmie ukladať spotrebiteľovi povinnosť bez právneho dôvodu, upierať spotrebiteľovi práva, konať v rozpore s dobrými mravmi.

Spoločnosť poučí po prijatí reklamácie spotrebiteľa o jeho právach podľa všeobecného predpisu:

§ 622 Občianskeho zákonníka:

(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 vecí, 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 Občianskeho zákonníka:

(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 odstrániteľné vady, 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.

Postup po podaní reklamácie

Na základe rozhodnutia spotrebiteľa, ktoré zo svojich práv uplatňuje, spoločnosť určí spôsob vybavenia reklamácie ihneď, v zložitých prípadoch najneskôr do 3 pracovných dní odo dňa uplatnenia reklamácie, v odôvodnených prípadoch najneskôr do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie. Po určení spôsobu vybavenia reklamácie sa reklamácia vybaví ihneď, v odôvodnených prípadoch možno reklamáciu vybaviť aj neskôr; vybavenie reklamácie však nesmie trvať dlhšie ako 30 dní odo dňa jej uplatnenia. Za deň uplatnenia reklamácie sa považuje deň, kedy bola reklamácia doručená spoločnosti jedným z vyššie uvedených spôsobov. Spotrebiteľ má právo na obdržanie potvrdenia o podaní reklamácie a o spôsobe jej vybavenia, pričom spoločnosť ho informuje o vybavení reklamácie písomne bez zbytočného odkladu na adrese spotrebiteľa uvedenej v reklamáci, alebo na adrese evidovanej spoločnosťou, najneskôr v lehote 30 kalendárnych dní odo dňa doručenia reklamácie. Lehota na vybavenie reklamácie sa môže predĺžiť v závislosti od úkonov tretej strany v prípade, že jej súčinnosť je na vybavenie reklamácie nevyhnutná.

Ak spotrebiteľ nesúhlasí so spôsobom vybavenia reklamácie, má právo obrátiť sa do 30 dní odo dňa oznámenia výsledku reklamácie písomne na spoločnosť s následnou reklamáciou. Následná reklamácia nemá odkladný účinok a nezbučuje povinnosti plniť si záväzky voči spoločnosti po dobu trvania reklamačného konania. Pre vybavenie následnej reklamácie platia rovnaké lehoty, ako pre vybavenie reklamácie. V prípade nesúhlasu so spôsobom vybavenia reklamácie, rovnako aj následnej reklamácie, má spotrebiteľ právo uplatniť svoje požiadavky na príslušnom súde, alebo u orgánu dozoru, ktorým je Slovenská obchodná inšpekcia, a to konkrétne Inšpektorát SOI pre Bratislavský kraj, Prievozská 32, 827 99 Bratislava.

Ostatné informácie o reklamáciách

Náklady spotrebiteľa spojené s prípravou a s podaním reklamácie, vrátane jej príloh ako aj so zaslaním doplnujúcich dokumentov, si uhrádza spotrebiteľ sám, pokiaľ právny predpis nestanoví inak. Spoločnosť znáša svoje vlastné náklady spojené s interným posúdením a vybavením reklamácie, a tiež so zaslaním oznámenia o vybavení reklamácie spotrebiteľovi.

Tento Reklamačný poriadok je účinný od 01.01. 2015.