



# Reklamačný poriadok

Reklamačný poriadok bol vypracovaný a prijatý spoločnosťou Miroslav Berky – Virgin Reality (ďalej len "VIRGIN reality"), Pod Sokolice 7289/28A, 911 01 Trenčín, IČO: 50 819 682 , DIČ: 212 049 5586

1. Tento reklamačný poriadok nadobúda platnosť 01.05.2017. Môže byť zmenený spoločnosťou **VIRGIN reality**.
2. Klientom sa rozumie akákoľvek fyzická či právnická osoba, ktorej realitná kancelária **Virgin Reality** poskytuje realitné služby. Ak klient usúdi, že služby poskytované príslušnou realitnou kanceláriou **Virgin reality** sú nevyhovujúce alebo bude mať k vykonávaniu obchodného prípadu iné výhrady, je oprávnený uplatniť tieto svoje výhrady (ďalej len „reklamácie“) u príslušnej realitnej kancelárie **Virgin reality**.
3. Príslušná realitná kancelária **Virgin reality** spíše s klientom o každej reklamácii, ktorá je u nej uplatnená, reklamačný protokol na aktuálne platnom formulári prijatom v danú dobu spoločnosťou **Virgin Reality**.
4. Reklamácia bude príslušnou realitnou kanceláriou **VIRGIN reality** vybavená bez zbytočného odkladu, najneskôr do 15 pracovných dní odo dňa uplatnenia reklamácie, pokiaľ sa realitná kancelária **VIRGIN reality** s klientom písomne nedohodne inak.
5. Reklamáciu môže realitná kancelária **VIRGIN reality** uznať ako oprávnenú alebo neoprávnenú.
6. Pokiaľ realitná kancelária **VIRGIN reality** 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.
7. Pokiaľ realitná kancelária **VIRGIN reality** uzná reklamáciu za neoprávnenú, informuje o tom neodkladne klienta.
8. Na základe zistení učiných z reklamačných protokolov vyvodzuje realitná kancelária **VIRGIN reality** dôsledky, stanovuje metódy, návody a dáva pokyny, aby bolo možné predchádzať vzniku prípadných ďalších reklamácií.
9. Tento reklamačný poriadok je záväzný pre všetky realitné kancelárie **VIRGIN reality** na území Slovenskej republiky.