



Černovská 1670/7, 010 08 Žilina

REKLAMAČNÝ PORIADOK

I. Úvodné ustanovenia

1.1 R2 SK, s.r.o. so sídlom Černovská 1670/7, 010 08 Žilina, kancelária Farská 27, 010 01 Žilina, IČO: 36418579, zapísaná v Obchodnom registri Okresného súdu Žilina, oddiel Sro, vložka číslo:14948/L (ďalej ako „Spoločnosť“), vydáva tento Reklamačný poriadok. Jeho účelom je zabezpečenie jednotného a účinného postupu pri vybavovaní reklamácií týkajúcich sa služieb poskytovaných Spoločnosťou.

1.2 Reklamačný poriadok upravuje postup Spoločnosti v prípade reklamácií chýb služieb poskytovaných Spoločnosťou spotrebiteľom/klientom.

1.3 Tento dokument bol spracovaný v súlade s ustanoveniami Občianskeho zákonníka, Obchodného zákonníka, 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, zákona č.182/1993 Zb. o vlastníctve bytov a nebytových priestorov v znení neskorších predpisov a zákona č.122/2013 Z. z. o ochrane osobných údajov v platnom znení.

II. Reklamácie

2.1 Reklamáciou sa na účely tohto Reklamačného poriadku rozumie, uplatnenie zodpovednosti za nedostatky a chyby služieb resp. iných plnení poskytovaných Spoločnosťou svojim spotrebiteľom/klientom. Reklamáciu chýb poskytnutého plnenia je spotrebiteľ/klient oprávnený podať kedykoľvek po jeho vykonaní, pričom oprávnenosť reklamácie bude posudzovaná aj s ohľadom na lehoty vyplývajúce z ustanovení Občianskeho zákonníka, Obchodného zákonníka resp. príslušnej zmluvy uzavretej medzi Spoločnosťou a spotrebiteľom/klientom.

2.2 Spotrebiteľom/klientom je fyzická alebo právnická osoba, ktorá používa služby poskytované Spoločnosťou najmä na základe Zmluvy o sprostredkovaní, Nájomnej zmluvy, Podnájomnej zmluvy, Zmluvy o nájme a podnájme nebytových priestorov, Zmluvy o rezervácii nehnuteľnosti a súčinnosti pri kúpe nehnuteľnosti, Kúpnej zmluvy a Zmluvy o dielo.

III. Popis uplatnenia reklamácie

3.1 V zmysle tohto Reklamačného poriadku môže spotrebiteľ/klient alebo ním splnomocnená osoba (na základe plnej moci) uplatniť reklamáciu osobne, písomne alebo prostredníctvom elektronickej pošty a to:

- osobne v kancelárii Spoločnosti, pričom o podaní reklamácie musí byť vyhotovený Reklamačný záznam (vzor Reklamačného záznamu je uvedený v Prílohe č.1)
- listom na adresu R2 SK s.r.o. so sídlom Černovská 1670/7, 010 08 Žilina elektronicou poštou na adresu : r2sk@r2sk.sk

3.2 Podaná reklamácia musí obsahovať:

- meno, priezvisko alebo obchodné meno, IČO, adresu a/alebo telefonický kontakt toho, kto reklamáciu podáva
- číslo reklamovanej faktúry
- predmet reklamácie (stručný a vecný popis)
- podpis spotrebiteľa/klienta alebo podpis oprávnenej osoby, ktorá spotrebiteľa/klienta zastupuje spolu s kópiou plnej moci.



Černovská 1670/7, 010 08 Žilina

3.3 Ak reklamácia neobsahuje náležitosti uvedené v bode 3.2., bude považovaná za neoprávnenú.

3.4 Spoločnosť vydá a doručí spotrebiteľovi/klientovi potvrdenie o prijatí reklamácie.

3.5 Spoločnosť vyrozumie spotrebiteľa/klienta o vybavení reklamácie v lehotách vyplývajúcich zo zmluvy uzavretej medzi Spoločnosťou a spotrebiteľom/klientom, prípadne v lehotách vyplývajúcich z ustanovení Občianskeho alebo Obchodného zákonníka ako aj Zákona o ochrane spotrebiteľa, najneskôr do 30 dní od doručenia vyúčtovania, resp. doručenia reklamácie

3.6 Oznámenie o vybavení reklamácie bude spotrebiteľovi/klientovi doručené písomne na adresu spotrebiteľa/klienta uvedenú v reklamácií.

3.7 Za deň uplatnenia reklamácie sa považuje:

- pri osobnom doručení - dátum pečiatky o potvrdení prijatia reklamácie
- pri poštových zásielkach - dátum doručenia reklamácie do sídla Spoločnosti alebo kancelárie (podľa pečiatky došlej pošty)
- pri doručení elektronickou poštou - deň uvedený na prijatej e-mailovej správe.

3.8. Spoločnosť vedie o reklamáciách evidenciu, ktorú predkladá na požiadanie orgánom dozoru k nahliadnutiu. Evidencia o reklamáciách obsahuje údaje o dátume uplatnenia reklamácie, dátume a spôsobe vybavenia reklamácie.

3.9 Spoločnosť je povinná poučiť spotrebiteľa/klienta o jeho právach podľa všeobecného predpisu.

IV. Záverečné ustanovenia

4.1 Právne vzťahy medzi Spoločnosťou a spotrebiteľom/klientom, ktoré výslovne neupravuje tento Reklamačný poriadok, sa budú riadiť príslušnými ustanoveniami jednotlivých zmlúv uzatvorených medzi Spoločnosťou a spotrebiteľom a príslušnými ustanoveniami všeobecne záväzných právnych predpisov platných na území Slovenskej republiky.

4.2. Spoločnosť je oprávnená tento Reklamačný poriadok kedykoľvek meniť a dopĺňať.

4.3 Reklamačný poriadok je k dispozícii v kancelárii spoločnosti, umiestnený na viditeľnom mieste a na požiadanie bude predložený spotrebiteľovi/klientovi.

4.4 Tento Reklamačný poriadok nadobúda účinnosť dňom 05.05.2004.

V. Príloha

- Protokol o prijatí reklamácie

Rastislav Fekeč

v.r.

konateľ spoločnosti



Černovská 1670/7, 010 08 Žilina

Protokol o prijatí reklamácie

Príloha Reklamačného poriadku

Spotrebiteľ/klient

Meno a priezvisko / Obchodné meno (IČO) _____

Adresa bydliska / Sídlo spoločnosti _____

Telefonicky kontakt _____ E - mailová adresa _____

Predmet reklamácie _____

Prílohy reklamácie _____

Podpis podávateľa reklamácie _____ Dátum podania reklamácie _____

Reklamáciu prijal:

Meno a priezvisko a čitateľný podpis _____ Dátum prijatia _____