

# Reklamačný poriadok

Reklamačný poriadok Spoločnosti GESTTO, s.r.o., Obchodný register Okresného súdu Trnava, oddiel Sro, vložka č. 49585/T, IČO: 53918398, DIČ: 2121529916, podľa §4, sídlo: Teodora Tekela 8, 917 01 Trnava, Slovenská republika. Štatutárny orgán (konateľ): Peter Kopčo, Regina Kopčová (v ďalšom texte tiež len „spoločnosť“).

1. Spoločnosťou sa rozumie právnická osoba, podnikajúca na území Slovenskej republiky, zapísaná v: Obchodný register Okresného súdu Trnava, oddiel Sro, vložka č. 49585/T, IČO: 53918398, DIČ: 2121529916, podľa §4, sídlo: Teodora Tekela 8, 917 01 Trnava, Slovenská republika. Štatutárny orgán (konateľ): Peter Kopčo, Regina Kopčová - na základe predmetu činnosti:  
- sprostredkovanie predaja, prenájmu a kúpy nehnuteľností (realitná činnosť)
2. Klientom sa rozumie akákoľvek fyzická či právnická osoba, ktorej spoločnosť poskytuje svoje služby na základe vyššie uvedeného predmetu činnosti.
3. Ak klient usúdi, že služby poskytované príslušnou spoločnosťou sú nevyhovujúce alebo bude mať k vykonávaniu obchodného prípadu iné výhrady, je oprávnený uplatniť výhradu / výhrady (ďalej len „reklamácia/reklamácie“):
  - a) poštou na adresu: Tamaškovičová 17, 917 01 Trnava, Slovenská republika
  - b) elektronicky na adrese: [info@gestto.sk](mailto:info@gestto.sk)
  - c) telefonicky na čísle +421 915 733 133. Spoločnosť a klient sa v prípade telefonického kontaktu dojednávajú na ďalšom postupe ohľadne podania a spisania reklamácie, postupu pri jej riešení atď.
4. Spoločnosť spíše s klientom o každej reklamacii, ktorá je u nej uplatnená, reklamačný protokol v papierovej forme. Rovnopis alebo kópiu reklamačného poriadku si ponecháva aj klient podávajúci reklamáciu.
5. Klient je povinný uplatniť reklamáciu písomne s vlastnoručným podpisom a je povinný ju spísať určito, zrozumiteľne, správne a presne uviesť reklamované skutočnosti, ktoré namieta a svoje tvrdenia aj vierohodným spôsobom dokázať - preukázať, najmä predložením právne relevantných dokladov, ktoré je povinný obstaráť na svoje vlastné náklady. Klient je ďalej v tejto reklamacii povinný uviesť aj práva, ktoré týmto spôsobom voči spoločnosti uplatňuje a ktoré nie je oprávnený neskôr meniť bez súhlasu spoločnosti.
6. Spoločnosť klientovi podávajúcemu reklamáciu, potvrdí prijatie reklamácie.
7. Spoločnosť preskúma opodstatnenosť reklamácie a uzná ju ako oprávnenú, alebo neoprávnenú.
8. Klient je povinný spoločnosti poskytnúť všetku súčinnosť potrebnú na objasnenie reklamovanej skutočnosti.
9. Vybavenie reklamácie sa uskutoční ihneď, prípadne v odôvodnených prípadoch do 3 dní. Ak to nie je možné, najmä ak sa vyžaduje zložité zhodnotenie stavu reklamovanej služby, klient je o vybavení reklamácie upovedomený najneskôr do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie.
10. Pokiaľ spoločnosť uzná reklamáciu za oprávnenú, poskytne klientovi náhradu vo forme zľavy na reklamovanú službu alebo iné plnenie.

11. Neuznané reklamácie oprávňujú klienta na podanie žiadosti o opätovné preskúmanie oprávnenosti reklamácie do rúk konateľ'a spoločnosti, ktorý reklamáciu znovu posúdi a svoje rozhodnutie oznámi klientovi.
12. Na základe zistení učiných z reklamačných protokolov vyvodzuje spoločnosť dôsledky, stanovuje metódy, návody a dáva pokyny, aby bolo možné predchádzať vzniku prípadných ďalších reklamácií.
13. Ostatné právne vzťahy medzi spoločnosťou a klientom výslovne neupravené týmto Reklamačným poriadkom, sa budú riadiť príslušnými ustanoveniami jednotlivých zmlúv uzavretými medzi spoločnosťou a klientom, príslušnými ustanoveniami všeobecne záväzných právnych predpisov platných na území SR, a to v tomto poradí.
14. Spoločnosť je oprávnená z dôvodu zmien vo svojej obchodnej politike alebo zmien právnych predpisov na území SR, alebo na základe vývoja právneho alebo podnikateľ'ského prostredia, alebo v záujme bezpečného fungovania informačného systému, alebo minimalizácie rizika, tento Reklamačný poriadok kedykoľvek meniť, alebo dopĺňať.
15. Spoločnosť určí zverejnením alebo vo svojich prevádzkach alebo na svojej internetovej stránke aktuálne znenie Reklamačného poriadku. Za vady služieb nemožno považovať čerpanie služieb menšieho rozsahu spôsobené samotnými okolnosťami vyššej moci – napr. povodeň, snehová kalamita, víchrica, krupobitie, poškodenie bleskom, vrátane prerušenia dodávok elektrickej energie alebo vody.
16. Spoločnosť spracováva osobné údaje v zmysle zák. č. 18/2018 Z. z. o ochrane osobných údajov (ďalej len „Zákon“) a podľa Nariadenia Európskeho parlamentu a Rady (EÚ) 2016/679 z 27. apríla 2016 o ochrane fyzických osôb pri spracúvaní osobných údajov a o voľnom pohybe takýchto údajov (GDPR), ktorým sa zrušuje smernica 95/46/ES (všeobecné nariadenie o ochrane údajov) (ďalej len „Nariadenie“) Nariadenie zavádza súbor nových bezpečnostných požiadaviek a povinností pre povinné osoby, pričom termín zosúladenia je 20.09.2021.
17. Tento reklamačný poriadok nadobúda účinnosť 20.09.2021

Alternatívne riešenie spotrebiteľ'ských sporov:

Dňom 1. februára 2016 nadobúda účinnosť zákon č. 391/2015 Z. z. o alternatívnom riešení spotrebiteľ'ských sporov a o zmene a doplnení niektorých zákonov. Cieľom tohto zákona je vytvorenie novej možnosti pre spotrebiteľ'ov riešiť svoj spor s predávajúcim rýchlo, efektívne, menej formálne a predovšetkým bezplatne, resp. len s minimálnymi nákladmi. Ide o dosiahnutie zmierlivého riešenia, resp. dohody medzi spotrebiteľ'om a predávajúcim o vyriešení sporu, ktorá sa po súhlase oboch strán s jej znením stáva záväzným právnym podkladom.

Orgánom alternatívneho riešenia sporov zo zákona sú Úrad pre reguláciu sieťových odvetí, Úrad pre reguláciu elektronických komunikácií a poštových služieb a Slovenská obchodná inšpekcia. Slovenská obchodná inšpekcia je navyše v postavení tzv. reziduálneho subjektu, čo znamená, že bude oprávnená riešiť aj také spory, pri ktorých nie je určená kompetencia iných orgánov, okrem sporov vyplývajúcich zo zmlúv o poskytovaní finančných služieb.