

Reklamačný poriadok

pre sieť realitných kancelárií systému Direct Real

(ďalej len „reklamačný poriadok“)

1. Reklamačný poriadok je vydaný spoločnosťou **Mc. Farlow Group spol. s r.o.**, so sídlom Žitná 1, 831 06 Bratislava, Slovenská republika, IČO: 36 722 472, zapísanou v OR OS Bratislava I, oddiel Sro, vložka č. 43980/B (ďalej len „**franšízor**“), ako majiteľom ochrannej známky, obchodnej značky a loga Direct Real, autorom systému realitného obchodovania Direct Real a majiteľom a výhradným poskytovateľom franšízovej licencie na využívanie systému realitného obchodovania Direct Real.
2. Sieť realitných kancelárií systému Direct Real tvoria samostatne podnikajúce realitné kancelárie (ide o samostatné právne subjekty – fyzické alebo právnické osoby) zapojené do systému realitného obchodovania Direct Real na základe franšízových (licenčných) zmlúv uzatvorených s franšízorom, ktorých hlavným predmetom činnosti je sprostredkovanie predaja, prenájmu a kúpy nehnuteľností (realitná činnosť) (ďalej len „**RK Direct Real**“). RK Direct Real prezentujú svoje podnikanie a vystupujú navonok pod obchodnou značkou „Direct Real“ a v súlade s koncepciou systému Direct Real, pričom používajú výlučne svoje obchodné označenie v systéme Direct Real, a to Direct Real s rozlišovacím dodatkom.
3. Klientom sa rozumie akákoľvek fyzická alebo právnická osoba (fyzické alebo právnické osoby), ktorej RK Direct Real poskytuje sprostredkovanie predaja/prenájmu/kúpy nehnuteľností (realitnú činnosť) na základe uzavretej písomnej zmluvy o sprostredkovaní (ďalej len „**klient**“).
4. Záujemcom sa rozumie akákoľvek fyzická alebo právnická osoba (fyzické alebo právnické osoby), ktorej RK Direct Real poskytuje sprostredkovanie predaja/prenájmu/kúpy nehnuteľností (realitnú činnosť) na základe uzavretej písomnej rezervačnej zmluvy (ďalej len „**záujemca**“).
5. Postup klienta/záujemcu pri uplatnení reklamácie:
 - a) klient/záujemca je oprávnený uplatniť svoje výhrady, nespokojnosť, pochybnosti alebo iné pripomienky k činnosti a postupu RK Direct Real (ďalej len „**reklamácie**“) v príslušnej RK Direct Real alebo prostredníctvom elektronického formulára. Formulár Reklamačného protokolu, ako aj reklamačný poriadok sú v elektronickej podobe dostupné na portály www.direct-real.sk;
 - b) príslušná RK Direct Real spíše s klientom/záujemcom o každej osobne uplatnenej reklámácii Reklamačný protokol, pričom klientovi/záujemcovi odovzdá jednu jeho kópiu. Príslušná RK Direct Real zároveň takúto reklamáciu klienta/záujemcu zaeviduje do elektronického informačného systému a databázy Direct Real;
 - c) príslušná RK Direct Real reklamáciu vybaví bez zbytočného odkladu, najneskôr do 30 kalendárnych dní odo dňa jej uplatnenia;
 - d) príslušná RK Direct Real môže reklamáciu uznať za oprávnenú alebo neoprávnenú. V prípade, ak príslušná RK Direct Real uzná reklamáciu za oprávnenú, vykoná na základe dohody s klientom/záujemcom nevyhnutne potrebné úkony smerujúce k odstráneniu nežiaduceho stavu. V prípade, ak príslušná RK Direct Real uzná reklamáciu za neoprávnenú, informuje o tejto skutočnosti klienta/záujemcu a tiež franšízora, pričom franšízor takúto reklamáciu vyhodnotí a ak ju uzná za oprávnenú (a to čo i len čiastočne), vyzve príslušnú RK Direct Real na vykonanie náležitej nápravy podľa jeho pokynov;

- e) franšízor eviduje a vyhodnocuje všetky uplatnené reklamácie klienta/záujemcu a tieto sú podkladom na vypracovanie metodických pokynov zameraných na predchádzanie vzniku ďalších reklamácií. Opakovane uplatnené oprávnené reklamácie klienta/záujemcu voči postupu a činnosti tej istej RK Direct Real môžu zo strany franšízora viesť k vyvodzovaniu dôsledkov voči tejto RK Direct Real/jej obchodnému zástupcovi/jej típérovi;
 - f) klient/záujemca má právo obrátiť sa na RK Direct Real so žiadosťou o nápravu (poštou alebo e-mailom), ak nie je spokojný so spôsobom, ktorým RK Direct Real vybavila jeho reklamáciu alebo ak sa domnieva, že RK Direct Real porušila jeho práva. Ak RK Direct Real odpovie na túto žiadosť zamietavo alebo na ňu neodpovie do 30 kalendárnych dní od jej odoslania, klient/záujemca má právo podať návrh na začatie alternatívneho riešenia sporu subjektu alternatívneho riešenia sporov (Slovenskej obchodnej inšpekcii alebo oprávnenej právnickej osobe zapísanej do zoznamu subjektov alternatívneho riešenia sporov vedeného Ministerstvom hospodárstva SR). Návrh možno podať v listinnej podobe, elektronickej podobe alebo ústne do zápisnice. Náležitosti návrhu upravuje § 12 podľa zákona č. 391/2015 Z. z. o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov a o zmene a doplnení niektorých zákonov (ďalej len „**zák. č. 391/2015 Z. z.**“). Na podanie návrhu môže klient/záujemca využiť formulár, ktorého vzor tvorí prílohu zák. č. 391/2015 Z. z. a je dostupný aj na webovom sídle Ministerstva hospodárstva SR a každého subjektu alternatívneho riešenia sporov. Možnosť klienta/záujemca obrátiť sa na súd tým nie je dotknutá. Štátnu kontrolu poskytovania služieb spotrebiteľom na vnútornom trhu vykonáva Slovenská obchodná inšpekcia.
6. Franšízor je oprávnený v závislosti od zmien príslušných právnych predpisov alebo jeho obchodnej politiky zmeniť tento reklamačný poriadok. Túto zmenu spolu s určením jej účinnosti oznámi franšízor zverejnením reklamačného poriadku v obchodných priestoroch franšízora a na internetovej stránke www.directreal.sk a to najneskôr v deň účinnosti zmeny. Povinnosť zverejniť aktuálne platný reklamačný poriadok vo svojich obchodných priestoroch sa taktiež vzťahuje aj na RK Direct Real.

Reklamačný poriadok je záväzný pre všetky subjekty systému realitného obchodovania Direct Real.

Reklamačný poriadok nadobúda platnosť a účinnosť dňom 19.03.2018 a nahrádza v plnom rozsahu reklamačný poriadok zo dňa 01.03.2016.