

## **POUČENIE O MOŽNOSTI REKLAMÁCIE**

**All Perfect Reality s.r.o.**

**All Perfect Reality Sered' s.r.o.**

**All Perfect Reality Západ s.r.o.**

V zmysle zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa a môžete uplatniť reklamáciu v ktorejkoľvek prevádzkarni Sprostredkovateľa. Reklamáciou je uplatnenie zodpovednosti za vady služby. Pri uplatnení reklamácie sa môžete rozhodnúť, ktoré z práv podľa § 622 a § 623 Občianskeho zákonníka si uplatňujete. Sprostredkovateľ na základe Vášho rozhodnutia určí spôsob vybavenia reklamácie ihneď, v zložitých prípadoch najneskôr do 3 pracovných dní od uplatnenia reklamácie, v odôvodnených prípadoch najneskôr do 30 dní od 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 od uplatnenia reklamácie. Po uplynutí lehoty na vybavenie reklamácie máte právo od Sprostredkovateľskej zmluvy odstúpiť.

Vybavením reklamácie nie je dotknuté Vaše právo na náhradu škody. Vybavením reklamácie sa rozumie ukončenie reklamačného konania nápravou nedostatočne alebo vôbec neposkytnutej služby alebo jej časti, a to vyplatením primeranej zľavy zo sprostredkovateľskej odmeny (provízie).

Ak je Vaša reklamácia neoprávnená, Sprostredkovateľ reklamáciu zamietne. Sprostredkovateľ znáša náklady spojené s vybavovaním reklamácie. Týmto nie je dotknutý nárok Sprostredkovateľa na náhradu preukázateľne vynaložených nákladov súvisiacich s vybavovaním neoprávnenej reklamácie.

Sprostredkovateľ Vám pri uplatnení reklamácie vydá potvrdenie. Ak je reklamácia uplatnená prostredníctvom prostriedkov diaľkovej komunikácie (e-mailom), Sprostredkovateľ Vám doručí potvrdenie o prijatí uplatnenej reklamácie ihneď. Ak potvrdenie o uplatnení reklamácie nie je možné doručiť ihneď doručí ho bez zbytočného odkladu, najneskôr však spolu s dokladom o vybavení reklamácie. Potvrdenie o uplatnení reklamácie Vám Sprostredkovateľ nemusí doručovať, ak máte možnosť preukázať uplatnenie reklamácie inak. Sprostredkovateľ po vybavení reklamácie vydá písomný doklad najneskôr do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie.

## POUČENIE O ALTERNATÍVNYM RIEŠENÍ SPOROV

Máte právo obrátiť sa na Sprostredkovateľa so žiadosťou o nápravu, ak nie ste spokojný so spôsobom, ktorým Sprostredkovateľ vybavil Vašu reklamáciu alebo ak sa domnievate, že Sprostredkovateľ porušil Vaše práva. Ak Sprostredkovateľ na Vašu žiadosť o nápravu odpovedal zamietavo alebo na ňu neodpovedal do 30 dní odo dňa jej odoslania, máte právo podať návrh na začatie alternatívneho riešenia sporu podľa zákona č. 391/2015 Z. z. o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov Slovenskej obchodnej inšpekčii na adresu: Slovenská obchodná inšpekcia, ústredný inšpektorát, Odbor pre medzinárodné vzťahy a alternatívne riešenie spotrebiteľských sporov, Prievozská 32, p. p. 29, 827 99 Bratislava 27 alebo elektronicky na adrese: [ars@soi.sk](mailto:ars@soi.sk), [adr@soi.sk](mailto:adr@soi.sk). Návrh možno podať v listinnej podobe, elektronickej podobe alebo ústne do zápisnice. Možnosť obrátiť sa na súd tým nie je dotknutá.

Návrh musí obsahovať Vaše meno a priezvisko, adresu na doručovanie, elektronickú adresu a telefonický kontakt (ak ich máte), presné označenie Sprostredkovateľa, úplný a zrozumiteľný opis rozhodujúcich skutočností, označenie, čoho sa domáhate, dátum, kedy ste sa obrátili na Sprostredkovateľa so žiadosťou o nápravu a informáciu, že pokus o vyriešenie sporu priamo so Sprostredkovateľom bol bezvýsledný, vyhlásenie o tom, že vo veci nebol zaslaný rovnaký návrh inému subjektu alternatívneho riešenia sporov, nerozhodol vo veci súd alebo rozhodcovský súd, vo veci nebola uzavretá dohoda o mediácii ani nebolo

vo veci ukončené alternatívne riešenie sporu spôsobom podľa § 20 ods. 1 písm. a) až e) zákona o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov. K návrhu ste povinný priložiť doklady súvisiace s predmetom sporu, ktoré preukazujú skutočnosti uvedené v návrhu. Návrh na začatie alternatívneho riešenia spotrebiteľského sporu je dostupný aj on-line na adrese: [https://www.slov-lex.sk/pravne-predpisy/prilohy/SK/ZZ/2015/391/20160201\\_4545799-2.pdf](https://www.slov-lex.sk/pravne-predpisy/prilohy/SK/ZZ/2015/391/20160201_4545799-2.pdf)

**VZOROVÝ FORMULÁR NA ODSTÚPENIE  
OD SPROSTREDKOVATEĽSKEJ ZMLUVY**

(vyplňte a zašlite tento formulár len v prípade, že si želáte odstúpiť  
od Sprostredkovateľskej zmluvy)

– Komu ..... [Doplniť údaje o Sprostredkovateľovi – obchodné meno, IČO, sídlo]:

– Týmto oznamujem/oznamujeme\*, že odstupujem/odstupujeme\* od zmluvy na tento  
tovar/od zmluvy o poskytnutí tejto služby\* : .....

– Dátum objednania/dátum prijatia\* .....

– Meno a priezvisko spotrebiteľa/spotrebiteľov\* .....

– Adresa spotrebiteľa/spotrebiteľov\* .....

– Podpis spotrebiteľa/spotrebiteľov\* (iba ak sa tento formulár podáva v listinnej podobe)  
.....

– Dátum .....

\* Nehodiace sa prečiarknite.