**Dodatok č. 1**

**k reklamačnému poriadku Reality holding+, s.r.o. Žilina**

**V zmysle § 12 zákona č. 391/2015, ktorým bolo ustanovené alternatívne riešenie spotrebiteľských sporov SOI dopĺňa sa**

**Reklamačný poriadok nasledovne:**

1. Klient - Spotrebiteľ ktorý sa reklamáciou domáha v Reality holding+ nedostatkov pri poskytnutí služieb, a ak nie je následne spokojný so spôsobom, ktorým bola vybavená jeho reklamácia, alebo ak sa domnieva, že boli porušené jeho práva, ak bola reklamácia zamietnutá alebo ostala nevybavená do 30 dní od jej odoslania, musí byť klient poučený

**O ALTERNATÍVNOM RIEŠENÍ SPOROV**

teda má právo podať návrh na začatie alternatívneho riešenia sporu subjektu alternatívneho riešenia sporov podľa § 12 zákona č. 391/2015 Z. z. o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov.

Na alternatívne riešenie spotrebiteľských sporov je príslušná:

**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).

na ktorej spotrebiteľ môže podať návrh klient – spotrebiteľ.

**Klienta poučíme:**

Subjekty oprávnené na alternatívne riešenie spotrebiteľských sporov sú uvedené v on-line zozname subjektov:

[*http://www.economy.gov.sk/obchod/ochrana-spotrebitela/alternativne-riesenie-spotrebitelskych-sporov-1/zoznam-subjektov-alternativneho-riesenia-spotrebitelskych-sporov*](http://www.economy.gov.sk/obchod/ochrana-spotrebitela/alternativne-riesenie-spotrebitelskych-sporov-1/zoznam-subjektov-alternativneho-riesenia-spotrebitelskych-sporov)on-line, dostupnej na adrese:

[*https://ec.europa.eu/consumers/odr/main/index.cfm?event=main.home.show&lng=SK*](https://ec.europa.eu/consumers/odr/main/index.cfm?event=main.home.show&lng=SK)

[*https://www.slov-lex.sk/pravne-predpisy/prilohy/SK/ZZ/2015/391/20160201\_4545799-*](https://www.slov-lex.sk/pravne-predpisy/prilohy/SK/ZZ/2015/391/20160201_4545799-)*2.pdf*

Návrh na začatie alternatívneho riešenia spotrebiteľského sporu musí obsahovať:

1. meno a priezvisko spotrebiteľa, adresu na doručovanie, elektronickú adresu a telefonický kontakt, ak ich má,
2. presné označenie Realitnej kancelárie,
3. úplný a zrozumiteľný opis rozhodujúcich skutočností,
4. označenie, čoho sa spotrebiteľ domáha,
5. dátum, kedy sa spotrebiteľ obrátil na RK so žiadosťou o nápravu a informáciu, že pokus o vyriešenie sporu priamo s RK bol bezvýsledný,
6. vyhlásenie o tom, že vo veci nebol zaslaný rovnaký návrh inému subjektu alternatívneho riešenia sporov, podľa § 20 ods. 1 písm. a) až e) zákona č. 391/2015 Z. z. o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov.

V Žiline dňa 20.12.2015 Tibor Kočuta, konateľ