

# Reklamační řád



**Važíme si našich klientů a jejich spokojenosti. V oblasti zprostředkování obchodu s nemovitostmi stavíme jejich potřeby vždy do popředí.**

**V rámci společnosti Exclusive Properties s.r.o. jsou stanovena pravidla a závazné postupy, kterými se vzniku nespokojenosti klientů předchází. Vzhledem k tomu, že ani přes nejvyšší možnou snahu všech, kteří pro tuto společnost pracují, nelze vyloučit situace, kdy klient či zákazník bude mít k postupu realitní kanceláře výhrady, je sestaven tento závazný Reklamační řád pro případ výše zmíněných výhrad klientů či zákazníků k poskytovaným službám a postupům.**

**Účelem Reklamačního řádu je stanovit náležitosti a podmínky řešení reklamaci a stížnosti podaných v rámci služeb poskytovaných realitní kanceláří.**

## Článek 1

### Vymezení pojmů

„Realitní kancelář“ se rozumí společnost Exclusive Properties s.r.o., jakož i jakákoli jiná osoba, která je touto zmocněna za ni jednat, a to zejména v souvislosti s uzavíráním dohod s klienty a obchodními partnery společnosti Exclusive Properties s.r.o., tedy dohod o rezervaci a poskytnutí realitní součinnosti, dále dohod o zprostředkování realitní činnosti a dohod o složení a převzetí rezervačního poplatku.

„Klientem“ se rozumí fyzická nebo právnická osoba, které Realitní kancelář poskytuje své služby na základě uzavřené dohody o zprostředkování realitních služeb.

„Zákazníkem“ se rozumí fyzická nebo právnická osoba, která využívá nabídky Klientů Realitní kanceláře a za tímto účelem vstupuje do vztahu s Realitní kanceláří a využívá služeb Realitní kanceláře.

## Článek 2

### Předmět reklamace/stížnosti

Předmětem reklamace se rozumí nedostatečné nebo jinak vadné provádění realitních služeb Realitní kanceláří. Stížnost je podnět Klienta či Zákazníka Realitní kanceláře upozorňující na případné nedostatky v postupech Realitní kanceláře nebo v plnění povinností Realitní kanceláře vyplývajících ze smluvních vztahů nebo platných právních předpisů či na chování jednotlivých zaměstnanců Realitní kanceláře či jejich prodejních partnerů.

## Článek 3

### Způsob podání reklamace/stížnosti

Reklamaci/stížnost je možné uplatnit u Realitní kanceláře následujícími komunikačními kanály:

- osobně v Realitní kanceláři
- písemně na adresu Na Úbočí 1397/3, Praha 8 – Libeň 182 00
- e-mailem na adrese info@ep.cz
- telefonicky na +420 226 217 322

## Článek 4

### Způsob vyřízení reklamace/stížnosti

Realitní kancelář je povinna vyřídit reklamaci/stížnost ve lhůtě 3 (tři) pracovních dnů a nejpozději poslední den této lhůty zaslat Klientovi či Zákazníkovi odpověď, respektive oznámit své stanovisko k podané reklamaci/stížnosti.

V případě, že nelze z vážných důvodů reklamaci/stížnost vyřídit ve lhůtě 3 (tři) kalendářních dnů, je Realitní kancelář povinna Klientovi/Zákazníkovi oznámit důvod, ze kterého nebylo možné reklamaci ve stanovené lhůtě vyřídit a rovněž sdělit další postup, včetně uvedení náhradní lhůty pro vyřízení reklamace/stížnosti, je-li to možné.

Lhůta k vyřízení reklamaci/stížnosti nesmí v žádném případě přesáhnout 5 pracovních dní od jejího uplatnění. Do této lhůty se nezapočítává doba na opravu či doplnění reklamace/stížnosti Klientem/Zákazníkem.

Odpověď na reklamaci/stížnost Realitní kancelář předá zpravidla stejným komunikačním kanálem, kterým byla přijata, pokud nebude s Klientem/Zákazníkem individuálně ujednáno jinak. Ve vybraných případech má Realitní kancelář sama právo si zvolit komunikační kanál, kterým bude Klientovi/Zákazníkovi předána odpověď na jeho reklamaci/stížnost. Vždy však platí, že na reklamaci/stížnost podanou e-mailovou zprávou nelze odpovědět jinak než e-mailovou zprávou či písemně a na reklamaci/stížnost podanou písemně nelze odpovědět jinak než písemně.

Každá reklamace/stížnost bude Realitní kanceláří uznána jako oprávněná či neoprávněná.

Pokud bude reklamace/stížnost uznána jako oprávněná, provede Realitní kancelář bezodkladně úkony vedoucí k odstranění nežádoucího stavu s poskytnutím patřičné náhrady.

Náhrada je poskytována především odstraněním závadného stavu a nelze-li závadný stav odstranit nebo by to bylo zjevně neúčelné, pak je poskytnuta přiměřená sleva z ceny poskytovaných realitních služeb.

Každá reklamace je po obdržení v kopii zaslána managementu Realitní kanceláře.

## Článek 5

### Náležitosti reklamace/stížnosti

Každá reklamace/stížnost musí pro její včasné a odůvodněné vyřízení obsahovat:

- identifikaci Klienta/Zákazníka a kontaktní údaje (jméno a příjmení, rodné číslo nebo datum narození, v případě právnické osoby její obchodní firmu a IČ, e-mailové nebo telefonní spojení)

- předmět reklamace/stížnosti (včetně identifikace/číslo a názvu případu/služby, které se podání týká, časových údajů, popisu významných skutečností a dalších údajů, které jsou považovány Klientem/Zákazníkem za rozhodné.) Pokud nebude reklamace/stížnost obsahovat potřebné náležitosti, může být Klient/Zákazník Realitní kanceláří vyzván k jejímu doplnění.

K podání a vyřízení reklamace se používá reklamační formulář.

## Článek 6

### Náklady spojené s řešením reklamace/stížnosti

Náklady na vyřízení reklamace/stížnosti nese Realitní kancelář. V případech, kdy bude stejným Klientem/Zákazníkem opakovaně uplatněna stejná reklamace/stížnost, bez uvedení nových relevantních zjištění či skutečností, a dále v případech zcela zjevně neopodstatněné reklamace/stížnosti, může Realitní kancelář účtovat náklady reklamace Klientovi/Zákazníkovi.

## Článek 7

### Postup při námítce klienta proti vyřízení reklamace/stížnosti

Námítky pro řešení reklamace/stížnosti Realitní kanceláří je Klient/Zákazník oprávněn písemně zaslat bez zbytečného odkladu managementu Realitní kanceláře, který se k dané námítce vyjádří do 3 (tři) pracovních dní s tím, že nejpozději poslední den lhůty podá Klientovi/Zákazníkovi rozhodnutí o námítce.

V případě, že Realitní kancelář uzná reklamaci/stížnost za neoprávněnou a proti tomuto rozhodnutí podá Klient/Zákazník podle ustanovení článku 7 písemnou námítku Managementu Realitní kanceláře a tento vyhodnotí tuto reklamaci jako zcela či zčásti oprávněnou, doporučí Realitní kanceláří zjednat nápravu, včetně pokynu k řešení případu.

## Článek 8

### Závěrečná ustanovení

Reklamační řád je zveřejněn na internetových stránkách Realitní kanceláře. Při řešení reklamaci/stížností se Realitní kancelář vždy řídí ustanoveními Etického kodexu platného ve společnosti Exclusive Properties s.r.o.

Reklamaci/stížnost je nutno uplatnit bez zbytečného odkladu poté, co Klient/Zákazník nedostatky v plnění Realitní kanceláře zjistil.

Tento reklamační řád vstupuje v platnost a nabývá účinnosti dnem 31. března 2019.