

# Reklamační řád

## Obchodní síť České Společnosti Realitní

Členové obchodní sítě České Společnosti Realitní s.r.o. jsou zavázáni dodržovat Etický kodex, řídit se dobrými mravy a jednat v souladu se zákonem. Dodržování přesně stanovených a závazných pravidel nedává prostor nekorektnímu jednání a přispívá ke spokojenosti klientů.

Pokud by přes veškerou snahu došlo ke stížnosti na postup při řešení konkrétního případu, je pro potřeby klientů sestaven Reklamační řád. Reklamační řád upravuje podmínky reklamaci poskytovaných realitních a doplňkových služeb.

### Jak uplatnit reklamaci

Reklamací podává klient k rukám člena obchodní sítě České Společnosti Realitní s.r.o., se kterým vedl jednání. Členové obchodní sítě jsou samostatnými subjekty a zodpovídají za vyřízení reklamace. Klient reklamaci podává v písemné formě a bez zbytečného odkladu.

### Co může být předmětem reklamace

- Klient má nárok na reklamaci postupu realitního makléře či realitní kanceláře, která je v rozporu s uzavřenou smlouvou.
- Předmětem reklamace může být i konkrétní chování makléře, způsob inzerce či neopodstatněné prodlevy.

### Reklamacie se podává

V písemné formě (osobním doručením, dopisem, e-mailem).

### Náležitosti reklamace

- Klient v reklamaci uvádí osobní a kontaktní údaje.
- Specifikuje předmět reklamace a podrobný popis konkrétní skutečnosti, se kterou nebyl spokojen.
- Realitní kancelář je povinna klientovi potvrdit převzetí reklamace a seznámit ho se způsobem řešení.

### Vyřízení reklamace

Realitní kancelář je povinna prověřit veškeré podané reklamace. Prověřuje jejich oprávněnost či neoprávněnost.

- Do 24 hodin potvrzuje klientům přijetí reklamace a v drtivé většině případů vyřizuje reklamace ve lhůtě 48 hodin.

Komplikované obchodní případy a případy, kde probíhá důkazní šetření, vyřizuje do lhůty 30 kalendářních dní. Realitní kancelář se vyjadřuje k reklamaci písemnou formou, způsob doručení odpovědi si klient může zvolit. Realitní kancelář je povinna o reklamaci průběžně informovat centrálu České Společnosti Realitní s.r.o. až do jejího úplného vyřešení.

- Jestliže klient nesouhlasí s postupem vyřízení reklamace realitní kanceláří, může se obrátit s písemným podáním na centrálu České Společnosti Realitní s.r.o., která stížnost posoudí.
- Klient podání na centrálu zasílá neprodleně po obdržení vyjádření od realitní kanceláře.
- Centrála České Společnosti Realitní rozhodne o klientově námitce do 3 pracovních dnů.
- V případě oprávněnosti podání rozhodne centrála o postupu vyřízení reklamace.

V případě oprávněné reklamace je realitní kancelář povinna uvést reklamované skutečnosti do stavu korespondujícího s přáním klienta. Zároveň je povinna uhradit případnou újmu, která klientovi dotčenou skutečností vznikla (jednou z možností je sleva z ceny poskytnutých služeb).

### Náklady reklamačního řízení

- V případě oprávněné reklamace nese realitní kancelář veškeré náklady vzniklé v souvislosti s reklamačním řízením.
- V případě neoprávněné reklamace, má realitní kancelář nárok požadovat od klienta úhradu vzniklých nákladů. Povinností realitní kanceláře je prokázat konkrétní výši nákladů vzniklých při řešení neoprávněného reklamačního řízení.

### Závěrečná ustanovení

Reklamační řád musí být zveřejněn na všech prodejních místech členů obchodní sítě České Společnosti Realitní s.r.o. a na internetových stránkách [www.csrealitni.cz](http://www.csrealitni.cz).

### Dodatečné informace pro spotřebitele

Dojde-li mezi klientem (spotřebitelem) a realitní kanceláří, kteří uzavřeli zprostředkovatelskou smlouvu, ke sporu, má klient právo na mimosoudní řešení. Návrh na mimosoudní řešení sporu se řídí zákonem č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele. Klient návrh podává na Českou obchodní inspekci. Veškeré podrobnosti k mimosoudnímu řešení jsou k dispozici na stránkách České obchodní inspekce [www.coi.cz](http://www.coi.cz).

### Česká Společnost Realitní s.r.o.

IČ: 09685791

Spisová značka: C 340433 vedená u Městského soudu v Praze

Sídlo: Nevanova 1068/56, Řepy, 163 00 Praha 6

Korespondenční adresa: Nevanova 1068/56, Řepy, 163 00 Praha 6

E-mail: [info@csrealitni.cz](mailto:info@csrealitni.cz)

ID datové schránky: bc6s42v