

REKLAMAČNÍ ŘÁD společnosti Dream House Reality s.r.o.

Realitní kancelář Dream House Reality je společností, jejímž cílem a posláním je poskytovat našim klientům vysoce kvalitní služby spojené s prodejem, nákupem, pronájmem, financováním a správou nemovitostí.

Avšak i přes veškerou možnost snahu našich makléřů však nelze vyloučit situace, kdy klienti nejsou plně spokojeni s našimi službami či postupem naší realitní kanceláře. Tento reklamační řád stanovuje náležitosti a podmínky řešení reklamací a stížností podaných v rámci služeb poskytovaných Realitní kanceláří Dream House Reality s.r.o.

Článek I.

Vymezení pojmů

„Realitní kanceláří“ nebo „Realitní kancelář Dream House Reality s.r.o.“, IČ: 05894425, se sídlem v Praze 3, Koldínova 1522/1, PSČ: 130 00, zapsaná v obchodním rejstříku vedeném u Městského soudu v Praze, oddíl C, vložka 272610, se rozumí právnická osoba podnikající na území České republiky, jejímž hlavním předmětem podnikání je realitní činnost a zprostředkování obchodu a služeb.

„Klientem“ se rozumí jakákoliv fyzická či právnická osoba, které Realitní kancelář Dream House Reality s.r.o. poskytuje služby na základě smluvního vztahu.

„Reklamačním řádem“ se rozumí dokument informující klienta o rozsahu, podmínkách a způsobu uplatnění odpovědnosti za vady výrobků a služeb („reklamační“) včetně údajů o tom, kde lze reklamaci uplatnit.

Článek II.

Způsob uplatnění reklamace

Shledá-li klient, že postup realitní kanceláře nebyl vyhovující, byl v rozporu se smlouvou uzavřenou oběma stranami nebo bude-li mít jiné připomínky či výhrady, je oprávněn je bezodkladně uplatnit u Realitní kanceláře Dream House Reality s.r.o., a to následujícími způsoby:

- písemně poštou na adresu sídla Realitní kanceláře Dream House Reality s.r.o.;
- prostřednictvím emailu na adresu: info@dreamhoureality.cz.

Realitní kancelář je povinna sepsat o každé přijaté reklamaci, která je u ní uplatněna, reklamační protokol. Ten může být veden i jen elektronicky. Klient má práva na kopii tohoto reklamačního protokolu.

Článek III.

Postup vyřízení reklamace

O reklamaci bude realitní kanceláří rozhodnuto bez zbytečného odkladu,

avšak nejpozději do 30 dnů ode dne, kdy byla realitní kanceláří doručena.

Realitní kancelář posuzuje každou reklamaci individuálně a s přihlédnutím k okolnostem každého případu.

Reklamací může realitní kancelář uznat jako oprávněnou nebo neoprávněnou:

- v případě, že realitní kancelář uzná reklamaci za oprávněnou, provede všechny úkony, kterými nežádoucí stav odstraní a poskytne klientovi náhradu. Náhrada je poskytována zejména odstraněním závadného stavu a nelze-li závadný stav odstranit nebo by to bylo zjevně bezúčelné, pak přiměřenou slevou z ceny na poskytovaných realitních službách;
- v případě, že realitní kancelář uzná reklamaci za neoprávněnou, informuje o tom bezodkladně klienta včetně způsobu vyřízení reklamace a odůvodněním svého rozhodnutí.

Článek IV.

Náležitosti reklamace

Každá reklamace musí pro její včasné a odůvodněné vyřízení obsahovat:

- identifikaci klienta a kontaktní údaje (jméno a příjmení, datum narození nebo rodné číslo, bydliště, v případě právnické osoby její obchodní firmu, identifikační číslo, sídlo a osobu oprávněnou k jednání za společnost, telefonní a e-mailové spojení);
- předmět reklamace, včetně evidenčního číslo obchodního případu, kterého se podání týká;
- popis významných skutečností a dalších údajů vč. potřebné dokumentace, které jsou klientem považovány za rozhodné, tj. v čem klient shledává postup realitní kanceláře za nesprávný, v opačném případě bude bez dalšího považována za neoprávněnou a bez dalšího zamítnuta.

K podání a vyřízení reklamace slouží reklamační protokol Realitní kanceláře Dream House Reality s.r.o. K reklamaci musí být v prosté kopii přiloženy

dokumenty, jichž se klient dovolává, nebo kterých se reklamační týká.

Článek V.

Náklady spojené s řešením reklamace

Náklady na vyřízení reklamace nese realitní kancelář. V případě, kdy bude stejným klientem opakovaně uplatněna stejná reklamační bez uvedení nových relevantních zjištění či skutečností, a dále v případech zcela zjevně neoprávněné reklamace může realitní kancelář účtovat náklady na vyřízení reklamace klientovi.

Článek VI.

Postup při námitce klienta proti vyřízení reklamace

Námitky proti řešení reklamace realitní kanceláří je klient oprávněn písemně zaslat bezodkladně jednatelem společnosti Dream House Reality s.r.o. - Jirí Urbánek, na adresu: Koldínova 1522/1, 130 00 Praha 3 - Žižkov, s tím, že jednatel společnosti Dream House Reality s.r.o. se k podané námitce ve lhůtě do 3 (tří) pracovních dnů vyjádří.

Článek VII.

Závěrečná ustanovení

Reklamační řád je zveřejněn v Realitní kanceláří Dream House Reality s.r.o. na adrese jejího sídla a na internetových stránkách www.dreamhoureality.cz.

Realitní kancelář Dream House Reality s.r.o. si vyhrazuje právo v případě potřeby tento reklamační řád měnit.

Zavazujeme se k ochraně Vámi poskytnutých osobních údajů v souladu s právními předpisy ČR, zejména v souladu se zákonem č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů, v platném znění.

Tento reklamační řád vstupuje v platnost a nabývá účinnosti dnem 21.3.2017.