



Reklamační příjato dne: .....

Jméno a podpis: .....

## REKLAMAČNÍ FORMULÁŘ

### Identifikační údaje klienta

Jméno a příjmení

Adresa

Telefonní spojení

E-mailové spojení

### Identifikační údaje osoby, které se reklamační/stížnost týká

Jméno a příjmení osoby

Tel.

Jméno a příjmení manažera pobočky

Tel.

Pobočka

### Předmět reklamační/stížnosti

Datum podání reklamační

Číslo zakázky, které se reklamační týká

Vyjádření klienta - podrobný popis významných skutečností a dalších údajů, které jsou považovány klientem za rozhodné.

\_\_\_\_\_  
Podpis klienta



Vyjádření makléře k reklamaci

\_\_\_\_\_  
Podpis makléře

Údaje o vyřízení reklamace/stížnosti

Datum vyřízení reklamace

Odpovědná osoba

Řešení reklamace/stížnosti a odůvodnění řešení

\_\_\_\_\_  
Podpis manažera pobočky

Souhlas klienta s vyřízením reklamace/ stížnosti	ANO	NE
--	-----	----

\_\_\_\_\_

Podpis klienta

\_\_\_\_\_

Podpis makléře

\_\_\_\_\_

Podpis manažera pobočky

### Postup vyřízení reklamace/stížnosti

1. O reklamaci/stížnosti rozhodne Realitní kancelář STING bez zbytečného odkladu, a to nejpozději do třiceti (30) dní ode dne uplatnění reklamace/stížnosti klientem. V této lhůtě bude klientovi zaslána odpověď, respektive bude oznámeno stanovisko realitní kanceláře k podané reklamaci/stížnosti. V případě, že nelze z vážných důvodů reklamaci vyřídit ve lhůtě třiceti (30) pracovních dnů, je Realitní kancelář STING povinna klientovi oznámit důvod, proč nebylo možné reklamaci ve stanovené lhůtě vyřídit a rovněž sdělit další postup, včetně uvedení náhradní lhůty pro vyřízení reklamace, je-li to možné. Celková lhůta k vyřízení reklamace/stížnosti však nesmí přesáhnout šedesát (60) dnů od jejího uplatnění. Do této lhůty se nezapočítává doba na doplnění, opravu či upřesnění reklamace/stížnosti klientem.
2. Všechny náležitosti a podmínky řešení reklamací/stížností najdete v Reklamačním řádu Realitní kanceláře STING, s.r.o., který je k dispozici na pobočkách Realitní kanceláře STING, s.r.o. a na internetových stránkách [www.rksting.cz](http://www.rksting.cz).
3. Při řešení reklamací/stížností se Realitní kancelář STING, s.r.o. vždy řídí ustanoveními Reklamačního řádu Realitní kanceláře STING, s.r.o.

Datum vyřízení reklamace: .....