

Reklamační řád	S 140331	
<h1>Reklamační řád</h1>		
Autor: Zdeněk Lepík	Schvalovatel: Jaroslav Stošek	Redaktor: Zdeněk Lepík

REKLAMAČNÍ ŘÁD

Realitní kancelář STING, s.r.o. je společnost, pro kterou je na prvním místě spokojenost klientů při poskytování služeb zprostředkování obchodu s nemovitostmi. Z tohoto důvodu byla Realitní kancelář STING, s.r.o. stanovena závazná pravidla a postupy, kterými se snaží předcházet vzniku nespokojenosti u klientů. I přes nejvyšší možnou snahu vedení a managementu kvality nelze vyloučit situace, kdy bude mít klient výhrady a připomínky k postupu realitní kanceláře. To byl důvod vypracování Reklamačního řádu, v jehož rámci je zpracován postup pro případ výhrad a připomínek klientů k poskytovaným službám. Tento Reklamační řád stanovuje potřebné náležitosti, podmínky řešení reklamací a stížností podaných v rámci služeb poskytovaných Realitní kancelář STING, s.r.o. a to prostřednictvím svých řízených poboček a franšíz (řízených samostatnými subjekty).

I.

Vymezení pojmů

„**Realitní kancelář STING**“ se rozumí Realitní kancelář STING, s.r.o., IČ 25842625, se sídlem Třinec, Staré Město, 1. máje 540, PSČ 739 61, zapsaná v obchodním rejstříku u Krajského soudu Ostrava (oddíl C, vložka 21222), tedy právnická osoba podnikající na území České republiky zpravidla v oblasti realitní činnosti, která poskytuje své služby zejména prostřednictvím svých centrálně řízených poboček a samostatných franšíz (aktuální seznam poboček a franšíz je uveden na internetové stránce www.rksting.cz).

„**Klientem**“ se rozumí fyzická nebo právnická osoba, které Realitní kancelář STING poskytuje své služby na základě smluvního vztahu s Realitní kancelář STING, a která za tímto účelem do takového vztahu s Realitní kancelář STING vstupuje a využívá jejích služeb.

„**Reklamaci**“ se rozumí vytčení nedostatečné či nekvalitní realizace služeb Realitní kanceláře STING ze strany klienta.

„**Stížností**“ se rozumí upozornění klienta na případné nedostatky v postupech Realitní kanceláře STING, případně v plnění povinností, které plynou ze smluvních vztahů či platných právních norem. Rovněž se mohou vztahovat na chování jednotlivých makléřů, zaměstnanců Realitní kanceláře STING nebo smluvních partnerů zastupující Realitní kancelář STING. Reklamaci či stížnost je nutné uplatnit bez zbytečného odkladu poté, co klient zjistil reklamované skutečnosti.

II.

Postup podání reklamace/stížnosti

Reklamaci či stížnost můžete provést následujícími způsoby:

- a) poštou na adresu sídla Realitní kanceláře STING k rukám manažera kvality služeb
- b) e-mailem na adresu: kvalita@rksting.cz

Realitní kancelář STING sepíše o každé přijaté reklamaci/stížnosti reklamační protokol; ten může být veden i jen elektronicky. Kopie tohoto reklamačního protokolu bude zaslána klientovi poštou nebo elektronicky na jím uvedenou adresu.

III.

Postup vyřízení reklamace/stížnosti

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.

Na reklamaci/stížnost odpovídá Realitní kancelář STING zpravidla stejným komunikačním kanálem, jakým byla přijata. Uvede-li klient elektronickou adresu, bude komunikace vedena elektronicky (prostřednictvím e-mailu). Realitní kancelář STING je oprávněna si zvolit jakýkoliv vhodný komunikační kanál, kterým bude klientovi předána odpověď na jeho reklamaci/stížnost.

Každou reklamaci/stížnost vyřizuje manažer kvality služeb. Zjišťuje informace týkající se reklamovaných skutečností, stížnosti na chování makléře, apod. Následně zajistí vyjádření makléře nebo osoby, které se reklamace/stížnost týká. Nakonec s odpovědnou osobou (regionálním ředitelem, regionálním manažerem nebo manažerem pobočky), již se reklamace/stížnost týká, rozhodne o vyřízení reklamace/stížnosti.

Manažer kvality je oprávněn vyzvat klienta k doplnění, opravě či upřesnění (dále jen „doplnění reklamace/stížnosti“) neúplné nebo nesrozumitelné reklamace/stížnosti. Lhůta pro doplnění reklamace/stížnosti nesmí být delší než 7 pracovních dní. Od okamžiku odeslání výzvy pro doplnění reklamace/stížnosti do doby doručení řádného a úplného doplnění reklamace/stížnosti neběží lhůta pro vyřízení reklamace/stížnosti.

Nebude-li ve stanovené lhůtě reklamace/stížnost, na výzvu manažera kvality, řádně doplněna, opravena nebo upřesněna, je manažer kvality oprávněn takovou reklamaci/stížnost odmítnout.

Každá řádná reklamace/stížnost bude Realitní kancelář STING vyřízena jako oprávněná nebo jako neoprávněná.

Pokud bude reklamace/stížnost vyhodnocena jako oprávněná, pak Realitní kancelář STING provede bez zbytečného odkladu všechny úkony, kterými nežádoucí stav odstraní a provede úkony směřující k tomu, aby se vytýkaná skutečnost neopakovala. Nelze-li závadný stav odstranit, nebo by to bylo zjevně bezúčelné, pak může být přiznána náhrada spočívající v přiměřené slevě z ceny reklamovaných realitních služeb. Reklamace/stížnost může být shledána jako oprávněná jen zčásti.

Neoprávněná reklamace bude vyřízena tak, že se zamítá. Zamítnutí reklamace bude stručně odůvodněno.

IV.

Náležitosti reklamace/stížnosti

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

- Identifikaci klienta a jeho kontaktní údaje (jméno a příjmení, rodné číslo nebo datum narození, e-mailové nebo telefonní spojení, v případě právnické osoby její obchodní firmu a identifikační číslo, e-mailové nebo telefonní spojení, případně kontaktní osobu jednající za danou právnickou osobu).
- Předmět reklamace/stížnosti (včetně evidenčního čísla případu a názvu služby, které se podání týká, popis významných skutečností, odkazu na příslušnou dokumentaci, časových a jiných údajů, které jsou klientem považovány za rozhodné).

K podání a vyřízení reklamace slouží Reklamační formulář Realitní kanceláře STING. K reklamaci musí být v prosté kopii přiloženy dokumenty, jichž se klient dovolává, nebo kterých se reklamace týká.

V.

Náklady spojené s řešením reklamace/stížnosti

Náklady Realitní kanceláře STING spojené s vyřízením reklamace/stížnosti nese Realitní kancelář STING. V případech, kdy bude stejným klientem opakovaně uplatněna stejná reklamace/stížnost bez uvedení nových relevantních zjištění či skutečností, a dále v případech zcela zjevně neoprávněné reklamace/stížnosti, je Realitní kancelář STING oprávněna účtovat náklady na vyřízení reklamace/stížnosti klientovi.

VI.

Postup při námitce klienta proti vyřízení reklamace/stížnosti

Námítka proti řešení reklamace/stížnosti Realitní kanceláře STING je klient oprávněn podat bez zbytečného odkladu:

- písemně zaslat na adresu sídla Realitní kanceláře STING k rukám manažera kvality služeb,
- e-mailem na adresu: kvalita@rksting.cz (s předmětem: „Námítka proti vyřízení reklamace/stížnosti“).

Realitní kancelář STING se k podané námitce nejpozději do třiceti (30) dní ode dne jejího uplatnění vyjádří, a to rozhodnutím o námitce. Rozhodnutí o námitce vydá ředitel Realitní kanceláře STING (u franšizové pobočky ve spolupráci s majitelem franšizové licence).

Každá námitka proti vyřízení reklamace/stížnosti bude Realitní kancelář STING vyřízena jako oprávněná nebo jako neoprávněná.

Pro vyřízení námítky proti vyřízení reklamace/stížnosti se použije přiměřeně ustanovení v čl. III. shora.

VII.

Závěrečná ustanovení

Na základě zjištění učiněných z reklamačních protokolů vyvozuje Realitní kancelář STING důsledky, a to tím způsobem, že stanovuje metody, návody a dává pokyny, aby bylo předcházeno vzniku dalších případných reklamací/stížností.

Reklamační řád je k dispozici k nahlédnutí na všech pobočkách a franšizách Realitní kanceláře STING a na webových stránkách Realitní kanceláře STING, tedy na www.rksting.cz.

Tento reklamační řád vstupuje v platnost a nabývá účinnosti dnem 12.5.2014 a je závazný pro všechny pobočky (i franšizové) Realitní kanceláře STING působící na území České republiky.

Reklamační řád může být měněn a doplňován pouze Realitní kancelář STING.

V Třinci dne 12.5.2014

Realitní kancelář STING, s.r.o.