

REKLAMAČNÍ ŘÁD

STING Reality s.r.o. je společnost, pro kterou je na prvním místě spokojenost klientů při poskytování služeb zprostředkování obchodu s nemovitostmi. Z tohoto důvodu byla ve STING Reality 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 STING Reality, a to prostřednictvím svých řízených poboček (řízených samostatnými subjekty).

I.

Vymezení pojmů

„STING Reality“ se rozumí společnost STING Reality s.r.o., IČ 19841841, se sídlem Třinec, Staré Město, Husova 406, PSČ 739 61, zapsaná v obchodním rejstříku u Městského soudu v Praze (oddíl C, vložka 392577), tedy právnická osoba podnikající na území České republiky zpravidla v oblasti realitní činnosti, která poskytuje své služby zejména prostřednictvím svých centrálně řízených poboček (aktuální seznam poboček je uveden na internetové stránce www.rksting.cz).

„Klientem“ se rozumí fyzická nebo právnická osoba, které společnost STING Reality poskytuje své služby na základě smluvního vztahu, a která za tímto účelem do takového vztahu se STING Reality vstupuje a využívá jejich služeb.

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

„Stížnosti“ se rozumí upozornění klienta na případné nedostatky v postupech STING Reality, případně v plnění povinností, které plynou ze smluvních vztahů či platných právních norem. Rovněž se mohou vztahovat na chování jednotlivých makléřů, zaměstnanců STING Reality nebo smluvních partnerů zastupující STING Reality. 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 STING Reality k rukám vedoucí(ho) centrály
- b) e-mailem na adresu: kvalita@rksting.cz

STING Reality 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 STING Reality 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 STING Reality povinna klientovi oznámit důvod, proč nebylo možné reklamaci ve stanovené lhůtě vyřídit a rovněž sdělit další postup, včetně uvedení náhradní lhůty pro vyřízení

reklamací, je-li to možné. Celková lhůta k vyřízení reklamací/stížnosti však nesmí přesáhnout šedesát (60) dnů od jejího uplatnění.

Do této lhůty se nezapočítává doba na doplnění, opravu či upřesnění reklamací/stížnosti klientem.

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

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

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

Nebude-li ve stanovené lhůtě reklamací/stížnost, na výzvu vedoucí/ho centrály, řádně doplněna, opravena nebo upřesněna, je vedoucí centrály oprávněn takovou reklamací/stížnost odmítnout.

Každá řádná reklamací/stížnost bude STING Reality vyřízena jako oprávněná nebo jako neoprávněná.

Pokud bude reklamací/stížnost vyhodnocena jako oprávněná, pak STING Reality 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. Reklamací/stížnost může být shledána jako oprávněná jen zčásti.

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

IV.

Náležitosti reklamací/stížnosti

Každá reklamací/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 reklamací/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 reklamací slouží Reklamační formulář STING Reality. K reklamací musí být v prosté kopii přiloženy dokumenty, jichž se klient dovolává, nebo kterých se reklamací týká.

V.

Náklady spojené s řešením reklamací/stížnosti

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

VI.

Postup při námitce klienta proti vyřízení reklamace/stížnosti

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

- písemně zaslat na adresu sídla STING Reaity k rukám vedoucí/ho centrály,
- e-mailem na adresu: kvalita@rksting.cz (s předmětem: „Námítka proti vyřízení reklamace/stížnosti“).

STING Reality se k podané námitce nejpozději do třiceti (30) dní ode dne jejího uplatnění vyjádří, a to rozhodnutím o námitce. Rozhodnutí o námitce vydá ředitel STING Reality.

Každá námitka proti vyřízení reklamace/stížnosti bude STING Reality 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 STING Reality 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 STING Reality a na jejích webových stránkách, tedy na www.rksting.cz.

Tento reklamační řád vstupuje v platnost a nabývá účinnosti dnem 1.1.2024 a je závazný pro všechny pobočky obchodní sítě STING působící na území České republiky.

Reklamační řád může být měněn a doplňován pouze STING Reality.

V Třinci dne 1.1.2024

STING Reality s.r.o.