

Reklamační řád

I. Úvodní ustanovení

Společnost **Prosperity Real Estate s.r.o.**, se sídlem Pražákova 1008/69, 639 00 Brno, IČO: 081 32 241 (dále jen „**PRE**“) vydává následující reklamační řád (dále jen „**Reklamační řád**“), kterým stanoví postup pro podávání, vyřizování a evidenci reklamací a stížností klientů společnosti PRE.

Klientem společnosti PRE je ten, jemuž společnost PRE poskytla službu nebo zájemce o poskytnutí takové služby. Za reklamaci se pak považuje jakékoli ústní nebo písemné podání, ve kterém se uvádí nesouhlas či pochybnost klienta se způsobem a výsledkem zajištění konkrétní služby, která byla klientovi poskytnuta společností PRE. Za reklamaci se dále pro účely tohoto Reklamačního řádu považuje i jakákoli stížnost směřující na jednání či jiné chování zaměstnanců nebo spolupracovníků společnosti PRE, které může mít dopad na klienta.

II. Reklamace klienta

Reklamaci má právo podat každý klient společnosti PRE, jeho zplnomocněný zástupce nebo kdokoli další, vystupující jménem klienta. Společnost PRE za reklamační zvláštní důležitosti považuje reklamační adresované statutárnímu orgánu společnosti PRE, od uznávaných autorit, jednajících jménem klienta, se závažnou úrovní publicity, se závažnými potenciálními dopady (finančními, reputačními, právními), závažné z hlediska rozsahu (velký počet dotčených klientů, značné nároky na koordinaci zainteresovaných zaměstnanců, vysoký význam klienta apod.), s obsahem navozujícím podezření ze zpronevěry na straně klienta nebo společnosti PRE.

Klient by měl uvést svoji plnou identifikaci, uvést kontaktní adresu, popřípadě telefonické nebo e-mailové spojení pro upřesňující dotazy, určit spolupracovníka, specifikovat službu, kterou reklamuje nebo na kterou si stěžuje, popsat důvody a přiměřeně i předložit podklady, kterými reklamaci zdůvodňuje. Je vhodné, aby bylo uvedeno též identifikační číslo produktu, kterého se reklamační týká (například číslo zakázky). Při předložení neúplných dokladů je společnost PRE oprávněna vyžádat si od klienta sdělení dalších doplňujících informací. Reklamaci se společnost PRE zabývá i v případě, kdy osoba uplatňující reklamaci disponuje podklady pouze v částečném rozsahu nebo kdy nedisponuje podklady žádnými (např. při jejich ztrátě). V takovém případě společnost PRE vychází z dokladů, které má sama k dispozici v archivu, případně z dalších dostupných informací. Reklamační klienta by měla obsahovat také návrh řešení nebo by z ní mělo být alespoň patrné, čeho se klient domáhá.

Na vyzvání je klient povinen své podání doplnit, případně doložit jím tvrzené skutečnosti nebo odstranit případné vady reklamační. Za tímto účelem je klientovi poskytnuta lhůta 7 kalendářních dnů, která může být po dohodě s klientem přiměřeně prodloužena. Výzvy podle tohoto odstavce nesmí být samoučelné a nesmí úmyslně ztěžovat podávání reklamací klienty. Lhůta pro doplnění reklamační klientem se nepočítá do běhu lhůty pro vyřízení reklamační společnosti PRE.

Veškeré reklamační je možné zasílat v písemné formě poštou na kontaktní místo na adrese **Prosperity Real Estate s.r.o., 17. listopadu 2185/19, 680 01 Boskovice** nebo e-mailem na **reklamace@prosperityre.cz**. Reklamační je možné podávat také osobně na kontaktním místě na adrese Prosperity Real Estate s.r.o., 17. listopadu 2185/19, 680 01 Boskovice, v takovém případě je vyhotoven zápis, který klient vlastnoručně podepíše. Na vyžádání je klientovi vyhotovena kopie takto podepsaného podání.

V případě nespokojenosti s vyřízením a/nebo vyřizováním reklamací se klient může písemně obrátit na statutární orgán společnosti PRE. V daném případě počíná běžet nová 30 denní lhůta pro vyřízení reklamační nebo stížnosti.

Právo klienta obrátit se na soud tímto není dotčeno.

Za přijímání, posuzování ani řešení reklamací neúčtuje společnost PRE klientům žádné poplatky.

III. Důvody odmítnutí podané reklamace

Přijetí a další zpracování reklamace může být společností PRE odmítnuto, jestliže:

- reklamaci podala osoba, která není klientem společnosti PRE a nebyla ani prokazatelně kontaktována spolupracovníkem s nabídkou služeb společnosti PRE. Totéž platí pro případy, kdy nelze vůbec určit, kdo reklamaci podal;
- reklamace nemá náležitosti stanovené v čl. 2 Reklamačního řádu a její nedostatky nebyly odstraněny ani v přiměřené lhůtě k tomu určené;
- vyřizování reklamace již probíhá, v takovém případě bude podání posuzováno jako doplnění původní reklamace;
- ve věci již rozhodl soud nebo řízení v dané věci bylo před soudem zahájeno;
- uplynula lhůta pro podání reklamace nebo lhůta pro skartaci dokumentů relevantních k vyřízení reklamace.

Jestliže je dán některý z důvodů pro odmítnutí vyřízení reklamace podle předchozího odstavce, může být takové podání posuzováno jako podnět pro zkvalitnění nabízených služeb či pro zahájení řízení s příslušným zaměstnancem nebo spolupracovníkem společnosti PRE.

IV. Vyřizování reklamace

Reklamační řád je klientům poskytován prostřednictvím webových stránek společnosti PRE. Reklamační řád obsahuje zejména lhůtu pro vyřízení reklamace, způsob informování klienta o vyřízení reklamace.

V případě, že se zcela zjevně jedná o jednoduchý případ, zejména kdy se reklamace klienta týká např. jednoduché a snadno odstranitelné administrativní chyby v komunikaci s klientem (např. překlep ve jméně klienta), vyřizuje žádosti a snadno zprostředkovatelné informace zaměstnanec společnosti PRE odpovědný za evidenci smluv, který zkontroluje oprávněnost reklamace podle obdržených dokladů a vlastních dostupných informací, chybu napraví, pro klienta zajistí uspokojivé řešení v rámci svých pravomocí a informuje klienta o vyřízení reklamace písemně, případně e-mailem, pokud není s klientem individuálně dohodnuta jiná forma. Informaci o celé záležitosti následně zaznamená do evidence reklamací, vedené v určeném souboru ve formátu .xls.

Pokud se jedná o závažnou reklamaci, informuje zaměstnanec společnosti PRE odpovědný za evidenci smluv bezodkladně oddělení Compliance, které posoudí dokumentaci k reklamaci, navrhne způsob vyřízení reklamace statutárnímu orgánu společnosti PRE, zajistí informování klienta o vyřízení reklamace písemnou formou (uznání a řešení, nebo důvody neuznání).

V případě pochybností o závažnosti reklamace informuje zaměstnanec společnosti PRE odpovědný za evidenci smluv oddělení Compliance, které určí další postup.

V. Evidence reklamací

Evidence reklamací obsahuje v přiměřeném rozsahu zejména:

- datum přijetí reklamace;
- způsob předání reklamace;
- identifikaci reklamujícího;
- předmět, resp. důvod reklamace, opakovanost problému atd.;
- informace o řešení reklamace, vč. přijatých opatření a oprávněnosti reklamace, detaily o případné finanční kompenzaci;
- komunikaci směrem ke klientovi; datum, způsob, obsah.

Reklamacie se pokládá za vyřešenou, pokud byla přijata, prošetřena, byla podniknuta nezbytná opatření a odpověď byla sdělena klientovi formou odpovídající závažnosti a způsobu přijetí reklamace. Klient musí být informován v přiměřeném rozsahu tj. srozumitelně, bez nadbytečných technických a odborných podrobností. Zaměstnanci společnosti PRE odpovědní za zpracování smluv dále zpracovávají přehled o všech reklamacích přijatých společnostmi PRE.

VI. Lhůty pro vyřizování reklamací

Vyřízení reklamace by mělo být ukončeno do 30 kalendářních dnů od jejího podání. Dnem podání se rozumí den doručení reklamace společností PRE. U reklamací podávaných elektronicky je to v případě, že je reklamace doručena v průběhu víkendu nebo svátku, následující pracovní den. Do této lhůty se počítá i doba potřebná k odbornému posouzení.

VII. Závěrečná ustanovení

Tento Reklamační řád byl schválen statutárním orgánem společnosti PRE a je účinný od **08.01.2023**.

V Brně, dne 08.01.2023

Prosperity Real Estate s.r.o.