

## Reklamační řád

1. Realitní kancelář Reality Zavadil a partneři s.r.o. se rozumí fyzická či právnická osoba podnikající na území České republiky v oblasti realitních služeb, která je na základě smlouvy o spolupráci oprávněna při své podnikatelské činnosti využívat značku Reality Zavadil a partneři s.r.o..
2. Klientem se rozumí fyzická či právnická osoba, které realitní kancelář Reality Zavadil a partneři s.r.o. příslušný makléř poskytuje realitní služby.
3. Reklamací se rozumí jakýkoli podnět ze strany klienta, kdy klient shledává poskytování realitních služeb na základě uzavřené smlouvy s realitní kanceláří Reality Zavadil a partneři s.r.o., jako nedostačující, nekvalitní, nebo v poskytovaných realitních službách shledává jakýkoli nedostatek. Reklamací klienta uplatníte u Reality Zavadil a partneři s.r.o.
4. Klient může uplatnit reklamaci elektronicky, písemně, telefonicky nebo osobně u realitní kanceláře Reality Zavadil a partneři s.r.o.. V případě, že klient uplatňuje reklamaci prostřednictvím e-mailových zpráv, přijíme e-mailové potvrzení o přijetí reklamace. Písemné uplatnění reklamace klient adresuje na sídlo Reality Zavadil a partneři s.r.o.. V případě telefonického uplatnění reklamace sepíše realitní kancelář Reality Zavadil a partneři s.r.o. reklamaci. Osobní uplatnění reklamace u realitní kanceláře Reality Zavadil a partneři s.r.o. je možné po předchozí telefonické nebo e-mailové domluvě. Realitní kancelář Reality Zavadil a partneři s.r.o. poskytne klientovi písemné potvrzení o přijetí reklamace.
5. Klient v rámci uplatnění reklamace uvede své jméno, příjmení a kontaktní údaje, včetně telefonního čísla a e-mailové adresy. Dále uvede číslo zakázky (nebo jinak specifikuje reklamovanou službu) a popíše vadu (nedostatek) poskytnuté služby, pokud možno co nejpodrobněji. uvede svůj požadavek na uplatnění práva z vady, a to, dále požaduje odstranění nedostatku dodané služby, slevu z ceny služeb nebo požaduje od smlouvy odstoupit.
6. Realitní kancelář Reality Zavadil a partneři s.r.o. je povinna do 3 pracovních dnů od přijetí reklamace vyrozumět klienta o výsledku reklamace. Pokud je potřeba delší lhůta pro odborné posouzení vady reklamované služby, může být lhůta prodloužena, avšak pouze do 20 pracovních dnů.
7. Realitní kancelář Reality Zavadil a partneři s.r.o. je oprávněna uznat reklamaci jako oprávněnou či neoprávněnou.
8. V případě oprávněné reklamace provede realitní kancelář Reality Zavadil a partneři s.r.o. bezodkladně všechny úkony vedoucí k odstranění nevyžádaného stavu včetně poskytnutí náhrady. Poskytnutím náhrady se může rozumět například poskytnutí slevy z ceny poskytnutých realitních služeb.
9. V případě neoprávněné reklamace realitní kancelář Reality Zavadil a partneři s.r.o. informuje klienta.
10. Lhůta pro vyřízení reklamace je 30 dnů od uplatnění reklamace klientem (pokud se s klientem realitní kancelář Reality Zavadil a partneři s.r.o. nedohodne na delší lhůtu). Realitní kancelář vyrozumí klienta o vyřízení reklamace. Klient se může o výsledek reklamace sám zajímat u realitní kanceláře Reality Zavadil a partneři s.r.o., u které reklamaci uplatnil.
11. Realitní kancelář Reality Zavadil a partneři s.r.o. zajišťují ochranu osobních údajů klientů v souladu s platnými právními předpisy, zejména s Nařízením Evropského parlamentu a Rady (EU) 2016/679, o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů a o volném pohybu těchto údajů (obecné nařízení o ochraně osobních údajů nebo také GDPR).
12. Tento reklamační řád je závazný pro všechny realitní makléře spolupracující s Reality Zavadil a partneři s.r.o. a nabývá účinnosti dne 3.1. 2024.