

## Pravidla objednávání realitních služeb

od zprostředkovatelů zastupujících **ToMi prodej realit** (dále jen **Zprostředkovatel**) přes internet

Přes internet lze objednat kteroukoli z realitních služeb uvedených v aktuálně platném **Ceníku**, který je k dispozici na stránkách <https://www.tomi-prodejrealit.cz/> (dále jen **Služby**).

**Výjimku tvoří služba „To Mi prodej“, kde je potřeba osobní projednání zprostředkovatelské smlouvy a úhrada provize je vázaná na podpisy realitních smluv. Veškerá řešení týkající se této služby vyplývají ze smluvních ujednání každého konkrétního případu.**

Osobní data zájemců o objednání služeb přes internet (dále jen **Zájemce**) podléhají **Zpracování osobních údajů dle zásad GDPR**, které je uvedeno na odkazu v patičce webu <https://www.tomi-prodejrealit.cz/> a jehož výpis v elektronické podobě obdrží Zájemce zároveň s formulářem objednávky coby *Informace pro Zájemce o nakládání s osobními údaji*.

### OBJEDNÁVKA

Objednávání služeb přes internet (**Objednávka**) probíhá formou **e-mailové komunikace** následujícím způsobem:

- Zájemce kontaktuje Zprostředkovatele telefonicky, e-mailem, přes sociální sítě nebo přes kontaktní formulář uvedený na webu Zprostředkovatele. Přitom poskytne Zprostředkovateli **e-mailovou adresu**, přes kterou má být **Objednávka** řešena.
- Zprostředkovatel odešle Zájemci formulář Objednávky zároveň se **sdělením přibližného termínu**, kdy mohou být Služby ze strany Zprostředkovatele dodány. Formulář obsahuje seznam služeb poskytovaných zprostředkovatelem, hlavičku k vyplnění fakturačních údajů Zájemce a prostor pro poznámky sloužící ke specifikaci požadavků Zájemce.
- V případě, že se Služby týkají **konkrétní nemovitosti**, Zájemce rovněž vyplní ve formuláři oddíl „**Nemovitost**“, kde uvede přesnou **identifikaci** a **specifikaci** nemovitosti a **potvrdí**, že je oprávněn s nemovitostí nakládat ve smyslu využití Služeb dle Objednávky.
- **Vyplněním a odesláním Objednávky se tato stává závaznou.**

### FAKTURACE

- Na základě Objednávky Zprostředkovatel (obvykle do 24 hodin od doručení Objednávky Zprostředkovateli) vystaví Zájemci fakturu s částkou, která je v souladu s aktuálním ceníkem (**Faktura**) a přihlíží ke specifikům uvedeným v Objednávce. Rovněž Faktura obsahuje částku za předpokládaný počet hodin práce makléře dle hodinové taxy, pokud se jedná o služby nad rámec uvedených v Ceníku. **Ceny služeb v Ceníku již práci makléře i externího dodavatele zahrnují.**
- **Služby nad rámec Ceníku a jejich rozsah je Zprostředkovatel povinen se Zájemcem konzultovat před zasláním faktury Zájemci.** Takové služby, jejich rozsah a nacenění na základě konzultace se Zprostředkovatelem Zájemce odsouhlasí e-mailem, přes který se řeší Objednávka.
- Fakturu lze zaplatit **bankovním převodem klasicky** nebo přes **QR kód**, který se na Faktuře nachází, a to na účet Zprostředkovatele č.: **1033507689/6100**, vedený u **Equa Bank**. **Variabilním symbolem** je číslo Objednávky.

- Po úhradě Faktury ve smyslu připsání celé částky uvedené ve Faktuře Zprostředkovatel **potvrdí Zájemci úhradu** a zároveň si obě strany dohodnou **termín plnění Služby**. Definitivní termín plnění Služby je tedy závislý na zaplacení Faktury Zájemcem. Termín předběžně sjednaný před zasláním Objednávky předpokládá úhradu následující pracovní den po odeslání Faktury, **při pozdější platbě je Zprostředkovatel oprávněn termín plnění adekvátně posunout**.

#### STORNO

- Nedojde-li k úhradě Faktury do 15 dní, aniž by Zájemce informoval Zprostředkovatele o termínu zaplacení, Objednávka se následující den **stornuje**.
- **Nedojde-li v daném termínu k plnění Služeb z důvodů na straně Zprostředkovatele, je tento povinen celou zaplacenou částku do tří pracovních dní odeslat zpět na účet Zájemce**, pokud se Zájemce se Zprostředkovatelem nedohodnou na termínu náhradním.
- **Nedojde-li k plnění Služeb z důvodu na straně Zájemce** (změna situace, nepřítomnost Zájemce na Nemovitosti a tedy znemožnění plnění Služby atd.) a není-li sjednán termín náhradní, **je Zprostředkovatel oprávněn účtovat si stornovací poplatek ve výši 20% z fakturované ceny, a 30%, pokud ke stornování dojde později než dva dny před dohodnutým plněním Služeb**.

#### REKLAMACE

- Zájemce je oprávněn Služby **reklamovat** při jejich neúplném, nesprávném nebo nekvalitním dodání.  
Zájemce a Zprostředkovatel se dle charakteru a rozsahu pochybení dohodnou na snížení ceny Služeb nebo vrácení celé zaplacené částky Zájemci.  
**Dohoda o narovnání má vždy písemnou formu a je v ní vyčíslena kompenzace.**  
Zprostředkovatel je povinen zaplatit dohodnutou částku na účet Zájemce do **pěti pracovních dní od podpisu Dohody o narovnání**.
- V případě sporu se Zprostředkovatelem nebo stížnosti je Zájemce oprávněn obrátit se na Českou obchodní inspekci, bližší informace a kontakty na [www.coi.cz](http://www.coi.cz), sídlo Štěpánská 567/15, 120 00 Praha, a rovněž, v případě nedosažení smírného řešení, využít možnosti soudního podání.