

Reklamační řád

Kvěšek Reality jako obchodní označení společnosti Best Consulting Prague s.r.o., IC 17633702, sídlem Praha 3, Hollarovo nám. 2258/1, 130 00, dále jen (dále jen také jako „Společnost“) se zavázala dodržovat a řídit se Obchodním řádem a Etickým kodexem a vždy jednat v souladu se zákonem. Tato závazná pravidla slouží k eliminaci nekorektního jednání a předchází vzniku nespokojenosti klientů. Avšak nelze vyloučit výhrady a stížnosti klientů na postup při vyřizování jednotlivých obchodních případů, a proto Společnost sestavila následný Reklamační řád, který slouží k jednoznačnému pojmenování podmínek důležitých k řešení výhrad a reklamací v rámci poskytovaných realitních služeb.

Uplatnění reklamace

S reklamací se klient obrací na Společnost (dále “realitní kancelář”), se kterou vstoupil do obchodního vztahu. Klient reklamaci uplatňuje bezodkladně po zjištění nedostatku.

Předmět reklamace

Klient má právo reklamovat veškeré postupy realitní kanceláře, které jsou v rozporu s uzavřenou smlouvou či chováním makléře.

Podání reklamace

Reklamaci podává klient realitní kanceláři.

Forma podání:

- osobní návštěva (doporučuje se předchozí ústní domluva - objednání)
- v písemné (na adresu společnosti) či emailové formě (martin@kvesek-reality.cz)

Příjemce reklamace je povinen klientovi potvrdit přijetí a seznámit ho se způsobem řešení a termínem odpovědi.

Obsah reklamace

Klient při podání reklamace uvádí své osobní údaje (jméno, příjmení), kontaktní spojení, způsob doručení odpovědi a předmět reklamace včetně posloupnosti vývoje obchodního případu.

Vyřízení reklamace

Všechna podání je realitní kancelář povinna prověřit a rozhodnout o jejich oprávněnosti nebo neoprávněnosti. Realitní kancelář, které se předmětná reklamace týká, je povinna do 72 hodin potvrdit přijetí reklamace. Všechny reklamace je povinna vyřídit nejdéle do 30 kalendářních dnů od jejich průkazného doručení. Reklamaci je realitní kancelář povinna vyřídit písemnou či emailovou formou a odpověď zaslat klientovi na email.

Náklady vynaložené na vyřízení reklamace

Veškeré náklady, které vzniknou realitní kanceláři při vyřizování klientovy oprávněné reklamace, jdou na vrub realitní kanceláře. V těchto případech není oprávněna realitní kancelář požadovat po klientovi, který reklamaci podal, žádné prostředky.

Informace pro spotřebitele

Dojde-li mezi smluvními stranami (spotřebitelem a podnikatelem), které uzavřely smlouvu o realitním zprostředkování, ke sporu, má spotřebitel právo na jeho mimosoudní řešení. Návrh na mimosoudní řešení sporu podle zákona č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, podá spotřebitel na Českou obchodní inspekci. Veškeré podrobnosti k mimosoudnímu řešení sporů jsou uvedeny na stránkách České obchodní inspekce www.coi.cz.