

Reklamační řád

společnosti Fincentrum Reality s.r.o., IČO 021 47 769, sídlem: Pobřežní 620/3, Praha 8, 186 00, zapsané v OR vedeném Městským soudem Praha, oddíl C, vložka 216200

I. Úvodní ustanovení

Tento reklamační řád upravuje rozsah odpovědnosti společnosti Fincentrum Reality s.r.o. (dále jen „Fincentrum Reality“) za vady při poskytování služeb, realitní a jiné obdobné činnosti (dále jen „Reklamační řád“).

Reklamační řád současně stanovuje základní zásady a principy při uplatňování práv Zákazníků, kterým jsou tyto služby a činnosti poskytovány nebo které je jinak užívají.

„**Zákazníkem**“ se pro účely tohoto Reklamačního řádu míní spotřebitel ve smyslu ust. § 419 zák. č. 89/2012, občanského zákoníku.

Reklamační řád dále informuje spotřebitele (Zákazníka) o možnosti mimosoudního řešení spotřebitelských sporů pro poskytované a zprostředkované služby v rozsahu stanoveném ust. § 14 zákona č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele ve znění pozdějších předpisů (dále jen „**Zákon**“).

II. Rozsah odpovědnosti

- 1) Fincentrum Reality odpovídá Zákazníkovi za kvalitu a rozsah služeb a dalších činností, které poskytuje v případě, že:
 - smluvně dohodnutá činnost nebyla poskytnuta ve smluvně dohodnutém množství, rozsahu, ceně nebo kvalitě;
 - služba nebyla poskytnuta v kvalitě odpovídající příslušným předpisům a smluvním podmínkám, nebo v případě, že za poskytnutou službu nebyla účtována cena odpovídající smluvním podmínkám;
- 2) Podmínky pro poskytování služeb a dalších činností vyplývají z uzavřené smlouvy a případně z příslušných všeobecných obchodních podmínek pro poskytování jednotlivých druhů služeb a činností.

III. Evidence přijatých stížností a reklamací

- 1) Veškeré stížnosti od Zákazníků na jednání Fincentra Reality nebo makléřů Fincentra Reality nebo jiných osob Fincentrem Reality zmocněných jsou evidovány v Knize stížností a reklamací. V Knize stížností a reklamací se neevidují stížnosti anonymní. Kniha stížností a reklamací je vedena v elektronické podobě, Knihu stížností a reklamací vede Pověřený pracovník (viz níže).
- 2) Do Knihy stížností a reklamací se při obdržení stížnosti zapíše datum obdržení stížnosti, forma přijetí stížnosti, jméno a příjmení Zákazníka, stručné shrnutí obsahu stížnosti a provede se identifikace makléře či jiné osoby Fincentrem Reality zmocněné. Fincentrum Reality následně podnikne kroky k vyřízení předmětné stížnosti či reklamace. Po vyřízení stížnosti či reklamace se do Knihy stížností zapíše datum a výsledek vyřízení stížnosti či reklamace.
- 3) Zápisy do Knihy stížností a reklamací provádí osoba pověřená vyřizováním stížností (dále jen „Pověřený pracovník“), tj. určený pracovník Fincentra Reality, případně zaměstnanec pověřený Pověřeným pracovníkem.

IV. Právo na uplatnění reklamace, lhůty, způsob a místo uplatnění

- 1) Každý Zákazník má právo na uplatnění reklamace.
- 2) Každá reklamace směřující proti rozsahu, ceně a kvalitě poskytnuté služby nebo činnosti bude přijata a vyřízena v souladu s ustanovením tohoto Reklamačního řádu.
- 3) Reklamaci může uplatnit pouze Zákazník. V rámci reklamačního řízení je možné zastoupení na základě plné moci – v takovém případě musí být podpis Zákazníka na plné moci úředně ověřen. Veškerá jednání a korespondenci, týkající se uplatněné reklamace vede Fincentrum Reality výhradně se Zákazníkem nebo s osobou jím písemně zmocněnou.
- 4) O veškerých reklamách, které nebudou Fincentru Reality doručeny v písemné podobě, ale budou uplatněny osobně, bude sepsán reklamační zápis, jehož kopii obdrží Zákazník. V případě telefonického, nebo faxového uplatnění reklamace je Fincentrem Reality učiněn záznam s uvedením skutečností, které se týkají předmětu reklamace, včetně data a hodiny uplatnění reklamace.
- 5) Pověřený pracovník je povinen Zákazníkovi vydat písemné potvrzení o tom, kdy Zákazník právo na reklamaci uplatnil, co je obsahem reklamace a jaký způsob vyřízení reklamace Zákazník požaduje. Pověřený pracovník je dále povinen vydat Zákazníkovi potvrzení o datu a způsobu vyřízení reklamace, včetně potvrzení o provedení nápravy a době jejího trvání, případně písemné odůvodnění zamítnutí reklamace.
- 6) Reklamaci kvality, rozsahu nebo ceny služeb nebo činností poskytnutých Fincentrem Reality je nutno uplatnit bez zbytečného odkladu. Reklamace (stížnost) musí být v případě písemného oznámení doručena na některých z níže uvedených kontaktů:
e-mail: reklamace@fincentrum.com
adresa: Fincentrum Reality s.r.o., Pobřežní 620/3, 186 00 Praha 8
- 7) Pracovníkem pověřeným k vyřizování stížností a reklamací je Pověřený pracovník. Pověřený pracovník je povinen stížnost či reklamaci úplně a podrobně prošetřit, a to v co nejkratší lhůtě od obdržení reklamace (stížnosti). Reklamaci je Pověřený pracovník povinen vyřídit nejpozději do 30 kalendářních dnů. Pokud nemůže být reklamace v této lhůtě vyřízena, je Pověřený pracovník povinen Zákazníka informovat, z jakých důvodů není možno reklamaci ve lhůtě vyřídit a dohodnout se Zákazníkem na prodloužení lhůty k vyřízení reklamace. V rámci prošetřování reklamace je Pověřený pracovník oprávněn požadovat informace od všech zaměstnanců Fincentra Reality, makléřů nebo jiných osob Fincentrem Reality zmocněných.
- 8) Po prošetření reklamace je Pověřený pracovník povinen informovat stěžovatele o výsledku prošetření, a to písemně podle bodu (5). Pověřený pracovník vede pro každou stížnost či reklamaci složku, která obsahuje stížnost či reklamaci, informaci o výsledku prošetření a všechny listiny týkající se prošetřování reklamace či stížnosti.
- 9) V případě nesouhlasu Zákazníka s vyřízením stížnosti či reklamace, je tento oprávněn žádat o přezkoumání rozhodnutí Fincentra Reality vedení společnosti Fincentrum Reality.

V. Náležitosti stížnosti či reklamace

- 1) Stížnost nebo reklamace musí být jasná s konkrétním uvedením problému. Musí obsahovat:
 - datum,
 - identifikace Zákazníka, adresu k zaslání odpovědi,
 - popis problému, který je reklamován (v případě stížnosti na makléře či jiné osoby Fincentrem Reality zmocněné, jeho celé jméno),
 - další skutečnosti, které mohou mít vliv na posouzení stížnosti či reklamace.

VI. Odklad platby

- 1) Uplatnění reklamace nemá odkladný účinek na povinnost uhradit ve lhůtě splatnosti případné platby.
- 2) V souvislosti s uplatněnou reklamací může být Fincentrem Reality povolen Zákazníkovi odklad platby, a to až do doby vyřízení reklamace. Žádost o povolení odkladu platby lze uplatnit u Fincentra Reality pouze při současném uplatnění reklamace. O povolení či nepovolení odkladu platby bude Zákazník informován Fincentrem Reality ve lhůtě do 14 kalendářních dnů ode dne doručení žádosti.

VII. Závěrečná ustanovení

- 1) Vzájemné vztahy mezi Fincentrem Reality a Zákazníkem, které nejsou výslovně upraveny tímto Reklamačním řádem, se řídí obecně závaznými právními předpisy zejména pak zákonem č. 634/1992 Sb., zákonem o ochraně spotřebitele a zákonem č. 89/2012 Sb., občanským zákoníkem.
- 2) V případě nesouhlasu Zákazníka s vyřízením stížnosti či reklamace dle Reklamačního řádu má Zákazník oprávnění obrátit se po vyřízení reklamace na příslušný orgán mimosoudního řešení spotřebitelských sporů. Orgánem mimosoudního řešení spotřebitelských sporů ve smyslu Zákona je Česká obchodní inspekce (více informací k působení tohoto orgánu naleznete na webové stránce: <http://www.coi.cz>).

V Praze dne 1. 2. 2016

Fincentrum Reality s.r.o.

Jaromír Mašek, jednatel společnosti