

REKLAMAČNÍ ŘÁD



I.

Pod pojmem „realitní kancelář dumrealit.cz“ se rozumí fyzická či právnická osoba podnikající na území České republiky v oblasti obchodu s realitami, která je na základě smlouvy o frenčize smluvně oprávněna k využívání systému dumrealit.cz a registrované ochranné známky dumrealit.cz. Každá realitní kancelář dumrealit.cz je nezávisle vlastněna a provozována.

Pod pojmem „klient“ se rozumí jakákoliv fyzická či právnická osoba, které realitní kancelář dumrealit.cz poskytuje realitní služby.

Pod pojmem „DUMREALIT.CZ“ se rozumí subjekt, který je vlastníkem ochranné známky dumrealit.cz a je oprávněn uzavírat smlouvy o frenčize a poskytovat realitním kancelářím dumrealit.cz oprávnění k označení dumrealit.cz a využívání systému dumrealit.cz.

II.

Shledá-li klient služby poskytované příslušnou realitní kancelář dumrealit.cz za nevyhovující, nebo bude-li mít k provádění obchodního případu jiné výhrady, je oprávněn u příslušné realitní kanceláře dumrealit.cz uplatnit tyto své výhrady ústní nebo písemnou formou (dále jen „reklamací“). Reklamací je nutné uplatnit bez zbytečného odkladu poté, co klient nedostatků v plnění příslušné realitní kanceláře dumrealit.cz zjistil.

Příslušná realitní kancelář dumrealit.cz je povinna sepsat s klientem o každé reklamaci, která je u ní uplatněna, reklamační protokol. Klient má právo na kopii tohoto reklamačního protokolu.

O reklamaci bude příslušnou realitní kancelář dumrealit.cz rozhodnuto bez zbytečného odkladu, a to nejpozději do tří (3) pracovních dnů ode dne uplatnění reklamace klientem. V případě, že nelze z vážných důvodů reklamaci vyřídit ve lhůtě tří (3) pracovních dnů, je příslušná realitní kancelář dumrealit.cz povinna klientovi oznámit důvod, proč nebylo možné reklamaci ve stanovené lhůtě vyřídit a rovněž sdělit další postup, včetně uvedení náhradní lhůty pro vyřízení reklamace. Lhůta k vyřízení reklamace nesmí přesáhnout sedm (7) pracovních dnů od jejího uplatnění. Do této lhůty se nezapočítává doba na opravu či doplnění reklamace klientem.

Každá reklamacie musí pro její včasné a odůvodněné vyřízení obsahovat:

- identifikace klienta a kontaktní údaje (jméno a příjmení, datum narození, v případě právnické osoby její obchodní firmu a identifikační číslo, e-mailové a telefonní spojení);
- předmět reklamace, včetně evidenčního čísla obchodního případu, kterého se podání týká, popis významných skutečností a dalších údajů, které jsou klientem považovány za rozhodné.

V případě, že nebude reklamacie obsahovat potřebné náležitosti, může být klient vyzván k jejímu doplnění. K podání a vyřízení reklamace je určen Reklamační protokol dumrealit.cz.

III.

Reklamací může realitní kancelář dumrealit.cz uznat jako oprávněnou nebo neoprávněnou:

- v případě, že realitní kancelář dumrealit.cz uzná reklamaci za oprávněnou, provede všechny úkony, kterými nežádoucí stav odstraní a poskytne klientovi náhradu. Náhrada je poskytována zejména odstraněním závadného stavu a nelze – li závadný stav odstranit nebo by to bylo zjevně bezúčelné pak přiměřenou slevou z ceny na poskytovaných realitních službách. Každá reklamacie je realitní kancelář dumrealit.cz bezodkladně po obdržení v kopii zaslána na vědomí DUMREALIT.CZ, a to včetně informace o vyřízení reklamace.
- v případě, že realitní kancelář dumrealit.cz uzná reklamaci za neoprávněnou, informuje o tom bezodkladně klienta. Realitní kancelář dumrealit.cz pak zašle kopii reklamačního protokolu, včetně informace o vyřízení reklamace, DUMREALIT.CZ. DUMREALIT.CZ vyhodnotí reklamaci a v případě, že ji uzná zcela nebo zčásti jako oprávněnou, vyzve příslušnou realitní kancelář dumrealit.cz, aby zjedнала náležitou nápravu dle pokynů DUMREALIT.CZ.

IV.

Náklady na vyřízení reklamace nese příslušná realitní kancelář dumrealit.cz. V případě, kdy bude stejným klientem opakovaně uplatněna stejná reklamacie, a to bez uvedení nových relevantních zjištění či skutečností, a dále v případech zcela zjevně neoprávněné reklamace, je příslušná realitní kancelář dumrealit.cz oprávněna účtovat náklady na vyřízení reklamace klientovi.

Námítky proti řešení reklamace příslušnou realitní kancelář dumrealit.cz je klient oprávněn zaslat bez zbytečného odkladu DUMREALIT.CZ na e-mail partneri@dumrealit.cz (s předmětem: Reklamacie) s tím, že DUMREALIT.CZ se k podané námítce bez zbytečného odkladu vyjádří. Pokud DUMREALIT.CZ vyhodnotí reklamaci jako zcela či zčásti oprávněnou, doporučí příslušné realitní kancelář dumrealit.cz zjednání nápravy, včetně pokynu k řešení záležitosti.

Na základě zjištění učiněných z reklamačních protokolů vyvozuje realitní kancelář dumrealit.cz a DUMREALIT.CZ důsledky, stanovuje metody, návody a dává pokyny, aby mohlo být předcházeno vzniku případných dalších reklamací.

V.

Reklamační řád je zveřejněn v realitních kancelářích dumrealit.cz a na internetových stránkách www.dumrealit.cz.

Reklamační řád vstupuje v platnost a nabývá účinnosti 27. května 2008 a je závazný pro všechny realitní kanceláře dumrealit.cz na území České republiky.

Reklamační řád může být měněn a doplňován pouze DUMREALIT.CZ.