

REKLAMAČNÍ ŘÁD

CENTURY 21 CZECH REPUBLIC

CENTURY 21 Czech Republic a všechny realitní kanceláře, které jsou zařazeny do systému CENTURY 21 v České republice, si hluboce váží svých Klientů a Zákazníků a na první místo při svém podnikání v oblasti zprostředkování obchodu s nemovitostmi staví jejich spokojenost. V rámci systému CENTURY 21 jsou pak stanovena závazná pravidla a závazné postupy, kterými je vzniku nespokojenosti klientů a zákazníků předcházeno. Vzhledem k tomu, že ani přes nejvyšší možnou snahu všech účastníků systému CENTURY 21 nelze zcela vyloučit situace, kdy klient či zákazník bude mít k postupu realitní kanceláře zařazené do systému CENTURY 21 výhrady, je stanoven tento závazný Reklamační řád postupu pro případ výhrad Klientů/Zákazníků k poskytovaným službám a postupům. Účelem Reklamačního řádu je stanovit náležitosti a podmínky řešení případných reklamací a stížností podaných v rámci služeb poskytovaných realitními kancelářemi zařazenými na základě smlouvy o franšize do systému realitních kanceláří CENTURY 21 v České republice.

ČLÁNEK I.

VYMEZENÍ POJMŮ

“Realitní kancelář” se rozumí jednotlivá fyzická nebo právnická osoba podnikající na území České republiky v realitních službách, která je na základě smlouvy o franšize oprávněna k užití označení CENTURY 21 a systému CENTURY 21. Každá Realitní kancelář je nezávisle vlastněna a provozována.

“Klientem” se rozumí fyzická nebo právnická osoba, které Realitní kancelář poskytuje své služby na základě uzavřené smlouvy o poskytování realitních služeb.

“Zákazníkem” se rozumí fyzická nebo právnická osoba, která využívá nabídky Klientů Realitní kanceláře a za tím účelem vstupuje do vztahu s Realitní kanceláří a využívá tak služeb Realitní kanceláře.

“CENTURY 21 Czech Republic” je subjektem, který je na základě uzavřených smluvních vztahů oprávněn v České republice uzavírat smlouvy o franšize a poskytovat Realitním kancelářím oprávnění k označení CENTURY 21 a k užívání systému CENTURY 21.

ČLÁNEK II.

PŘEDMĚT REKLAMACE/STÍŽNOSTI

Předmětem reklamace se rozumí nedostatečné nebo jinak vadné provádění realitních služeb příslušnou Realitní kanceláří zařazenou v systému CENTURY 21. Stížnost je podnět Klienta či Zákazníka Realitní kanceláře, upozorňující na případné nedostatky v postupech Realitní kanceláře nebo v plnění povinností Realitní kanceláře, vyplývajících ze smluvních vztahů nebo platných právních předpisů, či na chování jednotlivých zaměstnanců Realitní kanceláře či jejich prodejních partnerů.

ČLÁNEK III.

ZPŮSOB PODÁNÍ REKLAMACE/STÍŽNOSTI

Reklamací/stížností je možné uplatnit u Realitní kanceláře následujícími komunikačními kanály:

- osobně na pobočce Realitní kanceláře (seznam poboček zveřejněn na www.century21.cz)
- poštou na adrese Realitní kanceláře (seznam adres zveřejněn na www.century21.cz)
- e-mailem na adrese Realitní kanceláře (e-mailové adresy jsou zveřejněny na www.century21.cz)
- telefonicky na lince Realitní kanceláře (telefonní čísla jsou zveřejněna na www.century21.cz)

ČLÁNEK IV.

ZPŮSOB VYŘÍZENÍ REKLAMACE/STÍŽNOSTI

Realitní kancelář je povinna vyřídit reklamaci/stížnost ve lhůtě 3 (tři) kalendářních dnů a nejpozději poslední den lhůty zaslat Klientovi/Zákazníkovi odpověď, respektive oznámit k podané reklamaci své stanovisko. V případě, že nelze z vážných důvodů reklamaci vyřídit ve lhůtě 3 (tři) kalendářních dnů, je Realitní kancelář povinna Klientovi/Zákazníkovi oznámit důvod, proč nebylo možné reklamaci ve stanovené lhůtě vyřídit, a rovněž sdělit další postup, včetně uvedení náhradní lhůty pro vyřízení reklamace, je-li to možné. Lhůta k vyřízení reklamace/stížnosti nesmí v žádném případě přesáhnout 7 kalendářních dnů od jejího uplatnění. Do této lhůty se nezapočítává doba na opravu či doplnění reklamace/stížnosti Klientem/Zákazníkem.

Odpověď na reklamaci/stížnost Realitní kancelář předává zpravidla stejným komunikačním kanálem, kterým byla přijata, pokud nebude s Klientem/Zákazníkem individuálně dohodnuta jiná forma předání odpovědi. Ve vybraných případech má Realitní kancelář sama právo si zvolit komunikační kanál, kterým bude Klientovi/Zákazníkovi předána odpověď na jeho reklamaci/stížnost. Vždy však platí, že na reklamaci/stížnost podanou e-mailovou zprávou nelze odpovědět jinak než e-mailovou zprávou či písemně a na reklamaci/stížnost podanou písemně nelze odpovědět jinak než písemně.

Každá reklamace/stížnost bude Realitní kanceláří uznána jako oprávněná či neoprávněná.

Pokud bude reklamace/stížnost uznána oprávněnou, provede Realitní kancelář bezodkladně úkony vedoucí k odstranění nežádoucího stavu s poskytnutím patřičné náhrady. Náhrada je poskytována především odstraněním závadného stavu a, nelze-li závadný stav odstranit nebo by to bylo zjevně bezúčelné, pak přiměřenou slevou z ceny poskytovaných realitních služeb.

Každá reklamace je Realitní kanceláří bezodkladně po obdržení v kopii zasílána na vědomí společnosti CENTURY 21 Czech Republic, a to včetně informace o vyřízení reklamace.

ČLÁNEK V.

NÁLEŽITOSTI REKLAMACE/STÍŽNOSTI

Každá reklamace/stížnost musí pro její včasné a odůvodněné vyřízení obsahovat:

- a) Identifikaci Klienta/Zákazníka a kontaktní údaje (jméno a příjmení, rodné číslo nebo datum narození, v případě právnické osoby její obchodní firmu a IČ, e-mailové nebo telefonní spojení).
 - b) Předmět reklamace/stížnosti (včetně identifikace/čísla a názvu případu/služby, které se podání týká, časových údajů, popisu významných skutečností a dalších údajů, které jsou považovány Klientem/Zákazníkem za rozhodné).
- Pokud nebude reklamace/stížnost obsahovat potřebné náležitosti, může být Klient/Zákazník Realitní kanceláří vyzván k jejímu doplnění. K podání a vyřízení reklamace použije Klient/Zákazník reklamační formulář, který nalezne na webových stránkách www.century21.cz.

ČLÁNEK VI.

NÁKLADY SPOJENÉ S ŘEŠENÍM REKLAMACE/STÍŽNOSTI

Náklady na vyřízení reklamace/stížnosti nese Realitní kancelář. V případech, kdy bude stejným Klientem/Zákazníkem opakovaně uplatněna stejná reklamace/stížnost bez uvedení nových relevantních zjištění či skutečností, a dále v případech zcela zjevně neoprávněné reklamace/stížnosti může Realitní kancelář účtovat náklady reklamace/stížnosti Klientovi.

ČLÁNEK VII.

POSTUP PŘI NÁMITCE KLIENTA PROTI VYŘÍZENÍ REKLAMACE/STÍŽNOSTI

Námítky proti řešení reklamace/stížnosti Realitní kanceláří je Klient/Zákazník oprávněn písemně zaslat bez zbytečného prodlení společnosti CENTURY 21 Czech Republic na adresu Betlémské náměstí 351/6, 110 00 Praha 1.

Společnost CENTURY 21 Czech Republic se k podané námitce vyjádří ve lhůtě do 3 (tři) pracovních dnů s tím, že nejpozději poslední den lhůty podá Klientovi/Zákazníkovi a Realitní kanceláři rozhodnutí o námitce.

V případě, že Realitní kancelář uzná reklamaci/stížnost za neoprávněnou a proti tomuto rozhodnutí podá Klient/Zákazník podle ustanovení článku VII. shora písemnou námitku společnosti CENTURY 21 Czech Republic a společnost CENTURY 21 Czech Republic tuto reklamaci vyhodnotí jako zcela či z části oprávněnou, doporučí Realitní kanceláři zjednatí nápravy, včetně pokynu k řešení případu. Kancelář je povinná se pokynu a doporučením společnosti CENTURY 21 Czech Republic řídit.

ČLÁNEK VIII.

ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

Reklamační řád je zveřejněn v Realitních kancelářích a na internetových stránkách společnosti CENTURY 21 Czech Republic (www.century21.cz).

Při řešení reklamací/stížností se Realitní kancelář vždy řídí ustanoveními Etického kodexu platného v systému realitních kanceláří CENTURY 21 v České republice.

Reklamací/stížností je nutno uplatnit bez zbytečného odkladu poté, co Klient/Zákazník nedostatky v plnění Realitní kanceláře zjistil.

V případě vzniku sporu ve věci zprostředkování prodeje nemovitosti je pro případné mimosoudní řešení takového sporu věcně příslušná Česká obchodní inspekce. Blíže informace lze nalézt na internetových stránkách www.coi.cz, kde je mimo jiné umístěn formulář sloužící k podání návrhu na zahájení mimosoudního řešení spotřebitelského sporu.

Tento Reklamační řád vstupuje v platnost a nabývá účinnosti dnem 17. června 2015 a je závazný pro všechny realitní kanceláře působící v rámci systému realitních kanceláří CENTURY 21 v České republice.