

Vzorový formulář pro odstoupení od smlouvy:

Oznámení o odstoupení od smlouvy

Adresát: REALITY EDEN s.r.o., IČO: 26962349, se sídlem: Moravcova 247, 767 01 Kroměříž, zapsaná zapsána v OR vedeném Krajským soudem v Brně, spisová značka C 48537

e-mail: info@realityeden.cz

Oznamuji, že tímto odstupuji smlouvy ze dne vztahující se k nemovitým věcem v k.ú.

Vaše jméno a příjmení: ...

Vaše adresa: ...

Datum: ...

Váš podpis:

(pouze pokud je tento formulář zasílán v listinné podobě)

Poučení o mimosoudním řešení sporů:

V případě sporu mezi zprostředkovatelem a spotřebitelem je spotřebitel oprávněn obrátit se na orgán mimosoudního řešení sporu, kterým je pro tyto případy Česká obchodní inspekce. Bližší informace lze nalézt na internetových stránkách České obchodní inspekce www.coi.cz.

Jedno vyhotovení poučení je po jeho podpisu předáno spotřebiteli.

Poučení jsem si přečetl a porozuměl mu:

V dne

Jméno a příjmení spotřebitele:

podpis

REKLAMAČNÍ ŘÁD

Tento Reklamační řád stanoví pravidla a postupy pro podávání a vyřizování reklamací a stížností klientů Realitní kanceláře.

Klientem se pro účely tohoto Reklamačního řádu rozumí jakákoliv fyzická či právnická osoba které Realitní kancelář poskytuje realitní služby.

Shledá-li klient služby poskytované příslušnou Realitní kanceláří za nevyhovující, nebo bude-li mít k provádění obchodního případu jiné výhrady, je oprávněn uplatnit tyto své výhrady (dále jen „reklamace“) u Realitní kanceláře.

Obecné zásady

Realitní kancelář, resp. její odpovědný zástupce, jež bude k takovému účelu přítomen v běžné pracovní době na pobočce Realitní kanceláře, sepíše s klientem o každé reklamaci, která je u ní uplatněna, reklamační protokol na aktuálně platném formuláři. Klient má právo na kopii reklamačního protokolu.

Náležitosti reklamace nebo stížnosti

Reklamace či stížnost musí obsahovat níže uvedené údaje o klientovi:

- jméno a příjmení,
- datum narození,
- bydliště či kontaktní adresu,
- telefonní a e-mailový kontakt,
- předmět reklamace / stížnosti, tzn. konkrétní popis problému, který je Realitní kanceláří vytýkán, spolu s určením, čeho se klient domáhá,
- číslo smlouvy, které se reklamace či stížnost týká,
- vlastnoruční podpis klienta nebo podpis osoby zmocněné k zastupování klienta v reklamačním řízení,
- kopii smlouvy či jiné podklady, kterých se reklamace či stížnosti týkají.

Podání a průběh reklamace

Klient uplatní svou reklamaci či stížnost bez zbytečného odkladu poté, co nastane skutečnost podání reklamace či stížnosti odůvodňující. Reklamaci či stížnost lze podat písemně, a to dopisem zaslaným prostřednictvím poskytovatele poštovních služeb na adresu sídla Realitní kanceláře.

Reklamace bude Realitní kanceláří vyřízena bez zbytečného odkladu, nejpozději do 2 pracovních dnů ode dne uplatnění reklamace, pokud se Realitní kancelář s klientem písemně nedohodne jinak.

Po doručení je reklamace či stížnost předána k vyřízení pověřenému zaměstnanci Realitní kanceláře.

Reklamace bude Realitní kanceláří vyřízena bez zbytečného odkladu, nejpozději do 30 kalendářních dnů ode dne doručení reklamace do sídla Realitní kanceláře, pokud se Realitní kancelář s klientem písemně nedohodne jinak. Vyřizování reklamací a stížností probíhá v pořadí, v jakém byly Realitní kanceláří doručeny.

Nebudou-li podklady k reklamaci či stížnosti dodané klientem kompletní, vyhrazuje si Realitní kancelář právo požádat klienta o doplnění chybějících údajů. Tricetidenní lhůta k vyřízení reklamace či stížnosti dle předchozího odstavce tak začíná běžet až poté, co klient Realitní kanceláří dodá veškeré chybějící údaje. Nedoplní-li klient nezbytné podklady či informace do 14 kalendářních dní od chvíle, kdy byl Realitní kanceláří k doplnění vyzván, uzavře Realitní kancelář reklamaci nebo stížnost jako neoprávněnou.

Reklamace či stížnost nebude přijata a dále zpracovávána v případě kdy:

- osoba, která podala reklamaci či stížnost, není klientem Realitní kanceláře, nebo je zastoupena zmocněncem na základě nepoužitelné plné moci,
- reklamace či stížnost se netýká nabízených produktů či služeb Realitní kanceláře,
- podaná reklamace či stížnost nesplňuje náležitosti uvedené v čl. 2 tohoto Reklamačního řádu, přičemž ani po výzvě Společnosti k jejich doplnění nebyla ze strany klienta Realitní kanceláře sjednána náprava,
- je podání reklamace či stížnost zcela zjevné zneužití institutu reklamací a stížností,
- reklamace či stížnost týkající se stejného předmětu je podána opakovaně.

Realitní kancelář může na základě interního posouzení vyhodnotit reklamaci jako oprávněnou, nebo jako neoprávněnou.

Pokud Realitní kancelář uzná reklamaci za oprávněnou, provede na svůj vrub úkony, kterými nežádoucí stav odstraní, a poskytne Klientovi náhradu. Náhradou se rozumí zejména sleva na poskytovaných realitních službách.

Pokud Realitní kancelář uzná reklamaci za neoprávněnou, informuje o tom bezodkladně klienta s uvedením důvodu zamítnutí reklamace.

V případě nespokojenosti klienta s vyřízením reklamace či stížnosti je klient oprávněn obrátit se na Českou obchodní inspekci, Ústřední inspektorát - oddělení ADR, Štěpánská 15, 120 00 Praha 2, email: adr@coi.cz, web: adr.coi.cz

Závěrečná ustanovení

Postupy stanovené v tomto Reklamačním řádu jsou závazné pro všechny klienty Realitní kanceláře, jakož i pro všechny její zaměstnance a pracovníky.

Tento Reklamační řád je platný a účinný od 1.1.2016.