

REKLAMAČNÍ ŘÁD

NejlepšíNabídce.cz s.r.o.

1. **Realitní kancelář RE/MAX** se rozumí fyzická či právnická osoba podnikající na území České republiky v oblasti realitní činnosti, která je na základě smlouvy o franšize uzavřené se společností Kreuziger&Sobotik, s.r.o., se sídlem Praha 9, K Rukavičkárně 94, IČ 271 77 149 (dále jen „**RE/MAX Česká republika**“), smluvně oprávněna a povinna k využívání systému RE/MAX. **Každá realitní kancelář RE/MAX je nezávisle vlastněna a provozována.**
2. **Klientem** se rozumí jakákoliv fyzická či právnická osoba, které **realitní kancelář RE/MAX** poskytuje za odměnu realitní služby na základě smlouvy o poskytování realitních služeb. Klientem není druhá strana zprostředkované smlouvy, tedy osoba, která byla v rámci poskytování realitních služeb realitní kancelář RE/MAX vyhledána (zejména kupující nebo nájemce). Klientem se tato osoba nestává ani uzavřením dohody o složení blokovacího depozita.
3. Shledá-li klient služby poskytované příslušnou **realitní kancelář RE/MAX** za nevyhovující, nebo bude-li mít k provádění obchodního případu jiné výhrady, je oprávněn uplatnit tyto své výhrady (dále jen „**reklamace**“) u příslušné **realitní kanceláře RE/MAX** či prostřednictvím vyplnění reklamačního formuláře na webových stránkách www.re-max.cz.
4. Příslušná **realitní kancelář RE/MAX** je povinna vyplnit s klientem o každé **reklamaci**, která je u ní uplatněna, reklamační formulář.
5. **Reklamace** bude příslušnou **realitní kancelář RE/MAX** vyřízena bez zbytečného odkladu, nejpozději do 5 pracovních dnů ode dne uplatnění reklamace, pokud se **realitní kancelář RE/MAX**s klientem písemně nedohodne jinak.
6. **Reklamaci** může **realitní kancelář RE/MAX** uznat jako oprávněnou, nebo odmítnout jako neoprávněnou.
7. Pokud **realitní kancelář RE/MAX** uzná **reklamaci** za oprávněnou, provede na svůj vrub úkony, kterými nežádoucí stav odstraní. Odstranění nežádoucího stavu může spočívat též v poskytnutí náhrady klientovi. Náhradou se rozumí zejména přiměřená sleva na poskytovaných realitních službách. **Realitní kancelář RE/MAX** zašle kopii reklamačního formuláře včetně informace o vyřízení reklamace společnosti **RE/MAX Česká republika**.
8. Pokud **realitní kancelář RE/MAX** odmítne **reklamaci** jako neoprávněnou, informuje o tom bezodkladně **klienta**. **Realitní kancelář RE/MAX** zašle kopii reklamačního formuláře včetně informace o vyřízení reklamace společnosti **RE/MAX Česká republika**. Společnost **RE/MAX Česká republika** vyhodnotí **reklamaci** a v případě, že ji uzná zcela nebo zčásti jako oprávněnou, vyzve příslušnou **realitní kancelář RE/MAX**, aby zjedнала náležitou nápravu dle pokynů společnosti **RE/MAX Česká republika**.
9. Na základě zjištění učiněných z reklamací vyvozuje **realitní kancelář RE/MAX** a společnost **RE/MAX Česká republika** důsledky, stanovuje metody, návody a dává pokyny, aby mohlo být předcházeno vzniku případných dalších **reklamací**.
10. Dojde-li mezi stranami smlouvy ke sporu, vzniká právo na jeho mimosoudní řešení. Návrh na mimosoudní řešení sporu podle zákona č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, se podává na Českou obchodní inspekci. Veškeré podrobnosti k mimosoudnímu řešení jsou uvedeny na stránkách České obchodní inspekce www.coi.cz.
11. **Realitní kancelář RE/MAX** a společnost **RE/MAX Česká republika** zajišťuje ochranu poskytnutých osobních údajů klientů v souladu s právními předpisy Evropské unie a České republiky.
12. Tento Reklamační řád je závazný pro všechny realitní kanceláře RE/MAX na území České republiky a může být měněn pouze společností **RE/MAX Česká republika**.