

# Reklamační řád RE/MAX Česká republika



**Garantujeme našim klientům vysoce etické chování tím, že jednáme v souladu s Reklamačním řádem.**

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](http://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](http://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 České republiky, zejména v souladu se zákonem č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů, v platném znění.
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.