

Reklamační řád

obchodní sítě

Realitní společnosti České spořitelny, a.s.

Realitní společnost České spořitelny, a.s., a všechny její partnerské realitní kanceláře zapojené do franšizového systému RSČS se zavázaly dodržovat a řídit se Obchodním řádem a Etickým kodexem a vždy jednat v souladu se zákonem. Tato závazná pravidla slouží k eliminaci nekorektního jednání a předchází vzniku nespokojenosti klientů.

Bohužel nelze vyloučit výhrady a stížnosti klientů na postup při vyřizování jednotlivých obchodních případů, a proto Realitní společnost České spořitelny, a.s., sestavila následný Reklamační řád, který slouží k jednoznačnému pojmenování podmínek, důležitých k řešení výhrad a reklamací v rámci poskytovaných realitních služeb.

Uplatnění podání/reklamace/stížnosti

S podáním/reklamací/stížností se klient obrací na realitní kancelář (franšizovou společnost), se kterou vstoupil do obchodního vztahu, případně přímo na RSČS Praha, pobočku ČS či ombudsmana ČS. Všechny franšizové společnosti jsou vlastněny nezávisle a jako samostatné subjekty odpovídají za vyřízení reklamace.

Klient reklamaci uplatňuje bezodkladně po zjištění nedostatků.

Předmět podání/reklamace/stížnosti

Klient má právo reklamovat veškeré postupy realitní kanceláře, které jsou v rozporu s uzavřenou smlouvou, chování makléře či domluvený způsob inzerce.

Podání podání/reklamace/stížnosti

Podání/reklamaci/stížnost podává klient realitní kanceláři/pobočce ČS/ombudsmanovi ČS.

Forma podání:

- osobní návštěva (doporučuje se předchozí ústní domluva)
- telefonicky
- v písemné formě

Příjemce podání/reklamace/stížnosti je povinen klientovi potvrdit přijetí a seznámit ho se způsobem řešení a termínem odpovědi.

Obsah podání/reklamace/stížnosti

Klient při podání reklamace uvádí své osobní údaje (jméno, příjmení), kontaktní spojení, způsob doručení odpovědi a předmět reklamace včetně posloupnosti vývoje obchodního případu.

Vyřízení podání/reklamace/stížnosti

Všechna podání je realitní kancelář povinna prověřit a rozhodnout o jejich oprávněnosti nebo neoprávněnosti. Realitní kancelář, které se předmětná reklamace týká, je povinna do 24 hodin potvrdit přijetí reklamace a do 48 hodin vyřídit 80 % přijatých reklamací. Všechny reklamace je povinna vyřídit nejdéle do 30 kalendářních dnů od jejich průkazného doručení.

Reklamaci je realitní kancelář povinna vyřídit písemnou formou a odpověď doručit klientovi komunikačním kanálem, který si klient zvolí.

U oprávněné reklamace je realitní kancelář povinna uvést všechny reklamované náležitosti do stavu vyhovujícímu klientovi. V případě, že byla klientovi způsobena újma, je realitní kancelář povinna újmu nahradit, například slevou z poskytovaných služeb.

Realitní kancelář je povinna o reklamaci průběžně informovat Realitní společnost České spořitelny, a.s., až do jejího úplného vyřešení.

V případě, že klient nesouhlasí s postupem vyřízení reklamace realitní kanceláři, obrátí se s písemnou stížností neprodleně na Realitní společnost České spořitelny, a.s., Vinohradská 180/1632, Praha 3, PSČ 130 00, korespondenční adresa: Realitní společnost České spořitelny, a.s., Jugoslávská 19, CEN 5290 Tým podpory RSČS, 120 24 Praha 2.

Realitní společnost České spořitelny, a.s., stížnost posoudí a ve lhůtě tří pracovních dnů rozhodne o klientově námitce. V případě oprávněnosti stížnosti rozhodne Realitní společnost České spořitelny, a.s., o postupu vyřízení stížnosti a doporučí realitní kanceláři postup vyřízení reklamace.

V případě, že klient nesouhlasí s konečným rozhodnutím řešení jeho podání Realitní společností ČS, a.s., má možnost se obrátit na ombudsmana ČS.

Náklady vynaložené na vyřízení podání/reklamace/stížnosti

Veškeré náklady, které vzniknou realitní kanceláři při vyřizování klientovy oprávněné reklamace, jdou na vrub realitní kanceláře. V těchto případech není oprávněna realitní kancelář požadovat po klientovi, který reklamaci podal, žádné prostředky.

Pokud vzniknou při vyřizování neoprávněné reklamace klienta realitní kanceláři náklady, může jejich náhradu uplatňovat na klientovi, který neoprávněnou reklamaci podal. V tomto případě však musí realitní kancelář výši vzniklých nákladů prokázat.

Závěrečná ustanovení

Reklamační řád Realitní společnosti České spořitelny, a.s., je zveřejněn na všech prodejních místech (kancelářích) a na internetových stránkách www.rscs.cz.

Tento reklamační řád vstupuje v platnost 15.07.2011.

Ing. Martin Němeček
předseda představenstva

Ing. Otakar Souček
člen představenstva