

Reklamační řád

Reklamační řád stanovuje pravidla a postupy pro podávání a vyřizování reklamací našich klientů.

Klientem se rozumí fyzická či právnická osoba, které poskytujeme realitní služby.

Shledá-li klient, že jsme neposkytli všechny dohodnuté realitní služby nebo nebyly provedeny v dostatečné kvalitě, je oprávněn naše služby reklamovat.

Přijímání reklamace

Klient je oprávněn uplatnit reklamaci

písemně doporučeným dopisem na adresu: **Bratuš s.r.o., Suchý vršek 2126/25, 158 00, Praha 13**

nebo osobně na adrese **Bratuš s.r.o., Suchý vršek 2126/25, 158 00, Praha 13** v běžné pracovní době, kde s ním bude sepsán protokol o reklamaci nebo elektronicky datovou schránkou č.: sec5nqh

Přijetí reklamace klientovi obratem písemně potvrdíme.

Reklamace nebude přijata, pokud osoba, která ji podala, není naším klientem, tzn. neposkytujeme jí realitní služby, a/nebo se reklamace netýká našich realitních služeb.

Náležitosti reklamace

Klient v reklamaci musí uvést:

- jméno a příjmení / název společnosti
- jeho bydliště / sídlo a ev. kontaktní adresu, je-li odlišná
- telefonní a e-mailový kontakt
- předmět reklamace, tzn. konkrétní popis a identifikaci problému, nedostatku atd.
- jak požaduje reklamaci vyřešit

Dále klient doloží kopie smluv, dokumentů či jiné podklady, které se reklamace týkají a/nebo prokazují vadné plnění.

Průběh reklamace

Klient uplatní svou reklamaci bez zbytečného odkladu poté, co nastane skutečnost pro její uplatnění.

Reklamaci vyřídíme bez zbytečného odkladu, nejpozději do 30 dnů ode dne přijetí reklamace, pokud se písemně nedohodneme jinak.

Nebudou-li podklady k reklamaci dodané klientem úplné a/nebo dostačující pro její posouzení, vyhrazujeme si právo požádat klienta o doplnění chybějících podkladů. Lhůta k vyřízení reklamace pak začíná běžet ode dne, co klient doloží veškeré chybějící podklady. Nedoplní-li klient podklady do 15 pracovních dnů od vyzvání k doplnění, uzavřeme reklamaci jako neoprávněnou.

O způsobu vyřízení reklamace budeme klienta informovat písemně doporučeným dopisem, pokud se nedohodneme jinak. V případě, že reklamace bude zamítnuta, zašleme klientovi odůvodnění.

V případě, že klient - spotřebitel nebude souhlasit s vyřízením reklamace, je oprávněn obrátit se na Českou obchodní inspekci s návrhem na mimosoudní řešení sporu podle zákona č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele. Veškeré podrobnosti k mimosoudnímu řešení jsou uvedeny na stránkách České obchodní inspekce www.coi.cz.