

REKLAMAČNÍ ŘÁD

VICTORY REALITY & Invest s.r.o. – odštěpný závod Česká republika
IČ: 17317891

Sídlo: **28. října 767/12, 702 00 Ostrava**

Zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Krajským soudem v Ostravě

Společnost **VICTORY REALITY & Invest s.r.o. – odštěpný závod Česká republika** (dále jen „Realitní kancelář“ nebo „RK“) vydává tento **Reklamační řád** v souladu se **zákonem č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele** a příslušnými ustanoveními občanského zákoníku.

1. Úvodní ustanovení

1. Tento reklamační řád upravuje podmínky, způsob a místo vyřizování reklamací a rovněž práva a povinnosti Realitní kanceláře a klienta v rámci reklamačního řízení.
2. Každý klient (dále jen „spotřebitel“) má právo uplatnit reklamaci poskytnuté služby.

2. Podání reklamace

1. Spotřebitel může uplatnit reklamaci v kterékoli provozovně RK nebo v sídle Realitní kanceláře, případně písemně na adrese:
VICTORY REALITY & Invest s.r.o. – odštěpný závod Česká republika
28. října 767/12, 702 00 Ostrava
E-mail: info@victoryreality.cz
2. Reklamací se rozumí uplatnění nároku spotřebitele na přezkoumání správnosti, kvality nebo rozsahu poskytované služby a/nebo uplatnění odpovědnosti za vady služeb Realitní kanceláře.
3. Reklamací **není** stížnost týkající se neplnění povinností třetí osoby, podnět ke zlepšení služeb nebo jiná žádost, která se netýká služeb RK.

3. Práva spotřebitele při reklamaci

1. Spotřebitel má při uplatnění reklamace práva dle § 1923 a § 1924 občanského zákoníku.
2. Reklamace se vyřizují v souladu s § 19 zákona č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele.

4. Postup při vyřizování reklamací

1. Spotřebitel je povinen k reklamaci přiložit veškeré dokumenty a důkazy podporující jeho tvrzení.
2. Realitní kancelář určí způsob vyřízení reklamace **bez zbytečného odkladu**, ve složitých případech nejpozději do **3 pracovních dnů** od podání reklamace.
3. Pokud je nutné odborné posouzení služby, lhůta na rozhodnutí se prodlužuje na **30 dnů**.
4. Po určení způsobu vyřízení reklamace bude reklamace **vyřízena ihned**. Ve složitějších případech však nejpozději do **30 dnů**. Po uplynutí této lhůty má spotřebitel právo od smlouvy odstoupit.

5. Výsledek reklamace


1. Vyřízením reklamace se rozumí:

- **náprava** nedostatečně poskytnuté služby,
 - **poskytnutí přiměřené slevy**,
 - zamítnutí reklamace (pokud je neoprávněná).
2. Náklady na vyřízení oprávněné reklamace hradí Realitní kancelář.

6. Potvrzení o reklamaci

1. RK vydá spotřebiteli **potvrzení o přijetí reklamace**.
2. Pokud byla reklamace podána **e-mailem**, potvrzení bude spotřebiteli zasláno obratem elektronicky.
3. RK vydá **písemné vyrozumění** o vyřízení reklamace nejpozději do **30 dnů**.

POUČENÍ O ALTERNATIVNÍM ŘEŠENÍ SPORŮ

1. Pokud spotřebitel není spokojen s vyřízením reklamace, může se obrátit na RK s **žádostí o nápravu** (např. e-mailem na adresu info@victoryreality.cz).
2. Pokud RK na žádost odpoví zamítavě nebo do **30 dnů neodpoví**, má spotřebitel právo na **mimosoudní řešení sporu dle § 20 zákona č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele**.
3. Příslušným subjektem mimosoudního řešení sporů je:
Česká obchodní inspekce (ČOI)
Ústřední inspektorát - Oddělení ADR
Štěpánská 796/44, 110 00 Praha 1
E-mail: adr@coi.cz
Web: <https://www.coi.cz/mimosoudni-reseni-spotrebitelskych-sporu-adr/>
4. Spotřebitel může k podání návrhu využít **evropskou platformu pro řešení sporů online**, dostupnou na:
 <https://ec.europa.eu/consumers/odr/main/>
5. **Náležitosti návrhu na mimosoudní řešení sporu:**
 - a) Jméno a příjmení, adresa, e-mail a telefon spotřebitele.
 - b) Přesné označení Realitní kanceláře.
 - c) Popis rozhodujících skutečností.
 - d) Požadované řešení.
 - e) Datum, kdy se spotřebitel obrátil na RK se žádostí o nápravu.
 - f) Prohlášení, že stejný návrh nebyl podán jinému subjektu ADR a o věci nerozhodl soud.

Tento reklamační řád nahrazuje předchozí verzi a nabývá účinnosti dnem (**doplnit datum účinnosti**).

Osoba pověřená vyřizováním reklamací:

Róbert Frnda, RSc. – jednatel