REKLAMAČNÍ ŘÁD

Článek I.
Vymezení pojmů

„Realitní kanceláří“ se rozumí společnost Domingo servis s.r.o. provozující obchodní značku Domingo reality, IČO: 06776515, DIČ: CZ06776515 (plátce DPH) se sídlem ve Svitavách, U Stadionu 993/24, 568 02, zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Krajským soudem v Hradci Králové, oddíl C, vložka 41026 Právnická osoba podnikající na území České republiky, jejímž hlavním předmětem podnikání je realitní činnost a zprostředkování obchodu a služeb.

„Zájemcem“ se rozumí jakákoliv fyzická či právnická osoba, které Realitní kancelář poskytuje služby na základě smluvního vztahu. Zájemcem není druhá strana zprostředkované služby, tedy osoba, která byla v rámci poskytování realitních služeb Realitní kanceláří vyhledána. Zájemcem se tato osoba nestává ani uzavřením smlouvy o složení blokovacího depozita a rezervaci nemovitosti.

„Reklamačním řádem“ se rozumí tento dokument informující Zájemce o rozsahu, podmínkách a způsobu uplatnění odpovědnosti za vady poskytnutých služeb („reklamace“) včetně údajů o tom, kde a jak lze reklamaci uplatnit.

Článek II.
Způsob uplatnění reklamace

Shledá-li Zájemce, že postup Realitní kanceláře nebyl vyhovující, byl v rozporu se smlouvou uzavřenou oběma stranami nebo bude-li mít jiné připomínky či výhrady k poskytovaným službám, je oprávněn je bezodkladně uplatnit u Realitní kanceláře Domingo reality, a to následujícími způsoby:

- písemně poštou na adresu sídla společnosti Domingo servis s.r.o.
- prostřednictvím emailu na adresu: kancelar@domingoreality.cz
- do datové schránky společnosti: ID 2kfy95n

Realitní kancelář je povinna při uplatnění reklamace vydat Zájemci písemné potvrzení (případně zaslat elektronicky), ve kterém uvede datum uplatnění reklamace, její obsah, jaký způsob vyřízení Zájemce požaduje a kontaktní údaje Zájemce pro účely poskytnutí informace o vyřízení.

Článek III.
Postup vyřízení reklamace

O reklamaci rozhodne Realitní kancelář ihned, ve složitých případech do 3 pracovních dnů. Reklamace včetně odstranění vady musí být vyřízena a Zájemce o tom musí být informován nejpozději do 30 dnů ode dne uplatnění reklamace, pokud se Realitní kancelář se Zájemcem nedohodne na delší lhůtě.

Marné uplynutí této lhůty se považuje za podstatné porušení smlouvy a Zájemce, který je spotřebitelem, má právo od smlouvy odstoupit nebo požadovat přiměřenou slevu z ceny služeb.

Realitní kancelář posuzuje každou reklamaci individuálně a s přihlédnutím k okolnostem každého případu.

Reklamaci může Realitní kancelář uznat jako oprávněnou nebo neoprávněnou:

- v případě, že Realitní kancelář uzná reklamaci za oprávněnou, provede všechny úkony k odstranění nežádoucího stavu a poskytne Zájemci nápravu, zejména odstraněním závadného stavu, a nelze-li závadný stav odstranit nebo by to bylo zjevně bezúčelné, pak přiměřenou slevou z ceny poskytovaných služeb;
- V případě, že Realitní kancelář uzná reklamaci za neoprávněnou, písemně o tom informuje Zájemce včetně řádného odůvodnění zamítnutí reklamace.

Článek IV.
Náležitosti reklamace

Každá reklamace by pro její včasné a odůvodněné vyřízení měla obsahovat:

- identifikaci Zájemce a kontaktní údaje (jméno a příjmení, datum narození nebo rodné číslo, bydliště, telefonní číslo, e-mail, v případě právnické osoby název její obchodní společnosti, identifikační číslo, sídlo jméno a příjmení osoby oprávněné k jednání za společnost, telefonní číslo a e-mail);
- Předmět reklamace (popis vytýkané vady či pochybení) a číslo smlouvy či označení obchodního případu či služby, které se podání týká;
- Popis významných skutečností a dalších údajů vč. potřebné dokumentace, které jsou Zájemcem považovány za rozhodné, tj. v čem Zájemce shledává postup Realitní kanceláře za nesprávný.
- Jaký způsob vyřízení reklamace Zájemce požaduje;
- Kopie dokumentů, kterých se Zájemce dovolává.

Neobsahuje-li reklamace všechny potřebné údaje, vyzve Realitní kancelář Zájemce bezodkladně k jejich doplnění. Do doby doplnění chybějících údajů nemusí běh 30denní lhůty započít.

Článek V.
Náklady spojené s řešením reklamace

Náklady na vyřízení oprávněné reklamace nese Realitní kancelář. V případě, kdy bude stejným Zájemcem opakovaně uplatněna stejná reklamace bez uvedení nových relevantních zjištění či skutečností o které již bylo rozhodnuto, informuje Realitní kancelář Zájemce o potvrzení původního stanoviska.

Článek VI.
Postup při námitce Zájemce proti vyřízení reklamace

Námitky proti způsobu vyřízení reklamace je Zájemce oprávněn bezodkladně písemně zaslat jednateli společnosti Domingo servis s.r.o. (Ing. Miloš Zimmermann) na adresu sídla společnosti nebo do datové schránky (ID: 2kfy95n). Jednatel společnosti se k podané námitce vyjádří nejpozději do 5 pracovních dnů od jejího doručení.

Článek VII
Mimosoudní řešení sporů (ADR)

Zájemce, který je v postavení spotřebitele, má právo na mimosoudní řešení spotřebitelského sporu vzniklého ze smlouvy o poskytování realitních služeb. Subjektem mimosoudního řešení spotřebitelských sporů je Česká obchodní inspekce (Ústřední inspektorát – oddělení ADR, Štěpánská 797/44, 110 00 Praha 1, web: adr.coi.cz).

Článek VIII
Ochrana osobních údajů

Realitní kancelář zajišťuje ochranu poskytnutých osobních údajů Zájemců zpracovávaných v souvislosti s reklamací v souladu s Nařízením EU 2016/679 (GDPR) a platnými právními předpisy ČR. Zásady ochrany osobních údajů jsou dostupné na www.domingoreality.cz.

Článek IX.
Závěrečná ustanovení

Reklamační řád je zpřístupněn v kanceláři Domingo reality a na internetových stránkách www.domingoreality.cz. Realitní kancelář si vyhrazuje právo tento reklamační řád v případě změny legislativy či provozních podmínek upravit.

Tento Reklamační řád nabývá účinnosti dnem 29.10.2026.