

# REKLAMAČNÍ ŘÁD

## Článek I.

### Vymezení pojmů

„Realitní kancelář“ se rozumí společnost Domingo servis s.r.o. provozující obchodní značku Domingo reality, IČ: 06776515, se sídlem ve Svitavách, U Stadionu 993/24, 568 02, zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Krajským soudem v Hradci Králové, oddíl C, vložka 41026 Právní 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 dokument informující Zájemce o rozsahu, podmínkách a způsobu uplatnění odpovědnosti za vady služeb („reklamace“) včetně údajů o tom, kde 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, 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

Realitní kancelář je povinna sepsat o každé přijaté reklamaci, která je u ní uplatněna, reklamační protokol. Ten může být veden i jen elektronicky. Zájemce má právo na kopii tohoto reklamačního protokolu.

## Článek III.

### Postup vyřízení reklamace

O reklamaci bude Realitní kancelář rozhodnuto bez zbytečného odkladu, avšak nejpozději do 30 dnů ode dne, kdy byla Realitní kanceláří doručena.

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, kterými nežádoucí stav odstraní a poskytne Zájemci náhradu. Náhrada je poskytována zejména odstraněním závadného stavu a nelze-li závadný stav odstranit nebo by to bylo zjevně bezúčelné, pak přiměřenou slevou z ceny na poskytovaných realitních službách;
- V případě, že Realitní kancelář uzná reklamaci za neoprávněnou, informuje o tom bezodkladně Zájemce včetně způsobu vyřízení reklamace a odůvodnění svého rozhodnutí.

## Článek IV.

### Náležitosti reklamace

Každá reklamace musí pro její včasné a odůvodněné vyřízení obsahovat:

- identifikaci Závemce 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, včetně evidenčního čísla obchodního případu, kterého se podání týká;
- Popis významných skutečností a dalších údajů vč. potřebné dokumentace, které jsou Závemcem považovány za rozhodné, tj. v čem Závemce shledává postup Realitní kanceláře za nesprávný, v opačném případě bude bez dalšího považována za neoprávněnou a bez dalšího zamítnuta.

K podání a vyřízení reklamace slouží reklamační protokol Realitní kanceláře Domingo reality. K reklamaci musí být v prosté kopii přiloženy dokumenty, jichž se Závemce dovolává, nebo kterých se reklamace týká.

#### **Článek V.**

##### **Náklady spojené s řešením reklamace**

Náklady na vyřízení reklamace nese Realitní kancelář. V případě, kdy bude stejným Závemcem opakovaně uplatněna stejná reklamace bez uvedení nových relevantních zjištění či skutečností, a dále v případech zcela zjevně neoprávněné reklamace, Realitní kancelář dále nebude takovouto reklamaci zpracovávat.

#### **Článek VI.**

##### **Postup při námitce Závemce proti vyřízení reklamace**

Námítka proti řešení reklamace Realitní kancelář je Závemce oprávněn písemně zaslat bezodkladně jednatelům společnosti Domingo servis s.r.o.: Mgr. Lenka Zimmermannová Bolcková a Ing. Miloš Zimmermann, na adresu: U Stadionu 993/24, Svitavy, 568 02, s tím, že jednatelé společnosti Domingo servis s.r.o. se k podané námitce ve lhůtě do 5 (pěti) pracovních dnů vyjádří; Nebo do datové stránky společnosti Domingo servis s.r.o ID 2kfy95n, kde se k podané námitce vyjádří do 3 (tří) pracovních dnů.

#### **Článek VII**

##### **Mimosoudní řešení sporů (ADR)**

Dojde-li mezi Realitní kancelář a Závemcem 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).

#### **Článek VIII**

##### **Ochrana osobních údajů**

Realitní kancelář zajišťuje ochranu poskytnutých osobních údajů Závemců v souladu s právními předpisy Evropské unie a České republiky.

#### **Článek IX.**

##### **Závěrečná ustanovení**

Reklamační řád je zveřejněn ve všech jednotlivých kancelářích Domingo reality a na internetových stránkách [www.domingoreality.cz](http://www.domingoreality.cz). Realitní kancelář Domingo reality jako obchodní značka provozovaná společností Domingo servis s.r.o. si vyhrazuje právo v případě potřeby tento reklamační řád měnit.

Datum: 22.12.2022