

# **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: **OTROŠINA Invest s.r.o., třída Míru 302, 530 02 Pardubice** nebo osobně na adrese: třída Míru 302, 530 02 Pardubice v době na základě telefonické dohody na tel. číslo 723 657 668, kde s ním bude sepsán protokol o reklamaci, nebo elektronicky datovou schránkou č. tbybghb.

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](http://www.coi.cz).