

## REKLAMAČNÍ ŘÁD

**David Benák (OSVČ) David Benák Reality s.r.o.**

### I. Účel reklamačního řádu

Tento reklamační řád stanovuje postup pro uplatnění reklamace služeb poskytovaných **Davidem Benákem (OSVČ) a David Benák Reality s.r.o.** v oblasti realitního zprostředkování. Cílem je zajistit transparentní, jednotný a spravedlivý proces vyřizování reklamací.

### II. Rozsah poskytovaných služeb

Reklamační řád se vztahuje na služby poskytované na základě smlouvy o realitním zprostředkování, zejména:

- zprostředkování prodeje, koupě a pronájmu nemovitostí,
- marketing a prezentaci nemovitostí,
- organizaci prohlídek,
- součinnost při přípravě smluv,
- realitní poradenství.

### III. Uplatnění reklamace

#### 1. Důvody reklamace

Klient může uplatnit reklamaci, pokud má za to, že:

- služba byla poskytnuta v rozporu se smlouvou,
- služba byla poskytnuta v rozporu s právními předpisy,
- došlo k pochybení při výkonu realitní činnosti.

#### 2. Způsoby podání reklamace

Reklamaci lze podat:

- **e-mailem:** [davidbenak@seznam.cz](mailto:davidbenak@seznam.cz)
- **písemně:** Habrmanova 136/3, 500 02 Hradec Králové
- **telefonicky:** 602 293 238 (telefonické podání musí být následně potvrzeno písemně)

#### 3. Náležitosti reklamace

Reklamace musí obsahovat:

- identifikaci klienta,

- popis závady nebo problému,
- datum vzniku,
- případný návrh řešení,
- kontaktní údaje.

#### **IV. Lhůty pro vyřízení reklamace**

Poskytovatel se zavazuje reklamaci vyřídit:

- **do 30 dnů** od jejího doručení,
- ve složitých případech může být lhůta přiměřeně prodloužena; klient je o prodloužení informován.

#### **V. Způsob vyřízení reklamace**

Reklamace může být vyřízena:

- vysvětlením,
- odstraněním vady služby,
- poskytnutím náhradního plnění,
- zamítnutím reklamace s odůvodněním.

#### **VI. Evidence reklamací**

Poskytovatel vede interní evidenci reklamací, která obsahuje:

- datum přijetí reklamace,
- obsah reklamace,
- způsob vyřízení,
- datum vyřízení.

Evidence je uchovávána po dobu nejméně **5 let**.

#### **VII. Mimosoudní řešení sporů**

Spotřebitel má právo obrátit se na subjekt mimosoudního řešení spotřebitelských sporů:

**Česká obchodní inspekce** Ústřední inspektorát – oddělení ADR Štěpánská 15, 120 00  
Praha 2 Web: [www.coi.cz](http://www.coi.cz)

#### **VIII. Závěrečná ustanovení**

Tento reklamační řád je účinný dnem jeho zveřejnění na webových stránkách poskytovatele. Poskytovatel si vyhrazuje právo reklamační řád aktualizovat v souladu s právními předpisy a změnami poskytovaných služeb.

**Kontakty pro reklamace (OSVČ i s.r.o.)**

**E-mail:** [davidbenak@seznam.cz](mailto:davidbenak@seznam.cz) **Telefon:** 602 293 238 **Adresa:** Habrmanova 136/3, 500  
02 Hradec Králové