

Reklamační řád

společnosti Swiss Life Select Reality s.r.o., IČO: 02147769, se sídlem Pobřežní 620/3, 186 00 Praha 8 – Karlín
zapsané v OR vedeném u Městského soudu v Praze, oddíl C, vložka 216200

I. Úvodní ustanovení

Tento reklamační řád upravuje rozsah odpovědnosti společnosti Swiss Life Select Reality s.r.o. (dále jen „**SLS Reality**“) za vady při poskytování služeb, realitní a jiné obdobné činnosti (dále jen „**Reklamační řád**“).

Reklamační řád současně stanovuje základní zásady a principy při uplatňování práv Klientů, kterým jsou tyto služby a činnosti poskytovány nebo kteří je jinak užívají.

„**Klientem**“ se pro účely tohoto Reklamačního řádu míní spotřebitel ve smyslu ust. § 419 zák. č. 89/2012, občanského zákoníku.

II. Rozsah odpovědnosti

1. SLS Reality odpovídá Klientovi za kvalitu a rozsah služeb a dalších činností, které poskytuje v případě, že:
 - smluvně dohodnutá činnost nebyla poskytnuta ve smluvně dohodnutém množství, rozsahu, ceně nebo kvalitě;
 - služba nebyla poskytnuta v kvalitě odpovídající příslušným předpisům a smluvním podmínkám, nebo v případě, že za poskytnutou službu nebyla účtována cena odpovídající smluvním podmínkám.
2. Podmínky pro poskytování služeb a dalších činností vyplývají z uzavřené smlouvy a případně z příslušných všeobecných obchodních podmínek pro poskytování jednotlivých druhů služeb a činností.

III. Evidence přijatých stížností a reklamací

1. Veškeré stížnosti od Klientů na jednání SLS Reality nebo makléřů SLS Reality nebo jiných osob SLS Reality zmocněných jsou evidovány v Knize stížností a reklamací. V Knize stížností a reklamací se neevidují stížnosti anonymní. Kniha stížností a reklamací je vedena v elektronické podobě, Knihu stížností a reklamací vede Pověřený pracovník (viz níže).
2. Do Knihy stížností a reklamací se při obdržení stížnosti zapíše datum obdržení stížnosti, forma přijetí stížnosti, jméno a příjmení Klienta, stručné shrnutí obsahu stížnosti a provede se identifikace makléře či jiné osoby SLS Reality zmocněné. SLS Reality následně podnikne kroky k vyřízení předmětné stížnosti či reklamace. Po vyřízení stížnosti či reklamace se do Knihy stížností zapíše datum a výsledek vyřízení stížnosti či reklamace.
3. Zápisy do Knihy stížností a reklamací provádí osoba pověřená vyřizováním stížností (dále jen „Pověřený pracovník“), tj. určený pracovník SLS Reality, případně zaměstnanec pověřený Pověřeným pracovníkem.

IV. Právo na uplatnění reklamace, lhůty, způsob a místo uplatnění

1. Každý Klient má právo na uplatnění reklamace.
2. Každá reklamace směřující proti rozsahu, ceně a kvalitě poskytnuté služby nebo činnosti bude přijata a vyřízena v souladu s ustanoveními tohoto Reklamačního řádu.

3. Reklamací může uplatnit pouze Klient. V rámci reklamačního řízení je možné zastoupení na základě plné moci – v takovém případě musí být podpis Klienta na plné moci úředně ověřen. Veškerá jednání a korespondenci, týkající se uplatněné reklamace vede SLS Reality výhradně se Klientem nebo s osobou jím písemně zmocněnou.
4. O veškerých reklamacích, které nebudou SLS Reality doručeny v písemné podobě, ale budou uplatněny osobně, bude sepsán reklamační zápis, jehož kopii obdrží Klient. V případě telefonického, nebo faxového uplatnění reklamace je SLS Reality učiněn záznam s uvedením skutečností, které se týkají předmětu reklamace, včetně data a hodiny uplatnění reklamace.
5. Pověřený pracovník je povinen Klientovi vydat písemné potvrzení o tom, kdy Klient právo na reklamací uplatnil, co je obsahem reklamace a jaký způsob vyřízení reklamace Klient požaduje. Pověřený pracovník je dále povinen vydat Klientovi potvrzení o datu a způsobu vyřízení reklamace, včetně potvrzení o provedení nápravy a době jejího trvání, případně písemné odůvodnění zamítnutí reklamace.
6. Reklamací kvality, rozsahu nebo ceny služeb nebo činností poskytnutých SLS Reality je nutno uplatnit bez zbytečného odkladu. Reklamací (stížnost) musí být v případě písemného oznámení doručena na některý z níže uvedených kontaktů:

e-mail: klient-reality@swisslifeselect.cz

adresa: Swiss Life Select Reality s.r.o., Pobřežní 620/3, 186 00 Praha 8 – Karlín

7. Pracovníkem pověřeným k vyřizování stížností a reklamací je Pověřený pracovník. Pověřený pracovník je povinen stížnost či reklamací úplně a podrobně prošetřit, a to v co nejkratší lhůtě od obdržení reklamace (stížnosti). Reklamací je Pověřený pracovník povinen vyřídit nejpozději do 30 kalendářních dnů. Pokud nemůže být reklamací v této lhůtě vyřízena, je Pověřený pracovník povinen Klienta informovat, z jakých důvodů není možno reklamací ve lhůtě vyřídit a dohodnout se s Klientem na prodloužení lhůty k vyřízení reklamace. V rámci prošetřování reklamace je Pověřený pracovník oprávněn požadovat informace od všech zaměstnanců SLS Reality, makléřů nebo jiných osob SLS Reality zmocněných.
8. Po prošetření reklamace je Pověřený pracovník povinen informovat stěžovatele o výsledku prošetření, a to písemně podle bodu (5). Pověřený pracovník vede pro každou stížnost či reklamací složku, která obsahuje stížnost či reklamací, informaci o výsledku prošetření a všechny listiny týkající se prošetřování reklamace či stížnosti.
9. V případě nesouhlasu Klienta s vyřízením stížnosti či reklamace, je tento oprávněn žádat o přezkoumání rozhodnutí SLS Reality vedení společnosti SLS Reality.

V. Náležitosti stížnosti či reklamace

Stížnost nebo reklamací musí být jasná s konkrétním uvedením problému. Musí obsahovat:

- datum,
- identifikaci Klienta, adresu k zaslání odpovědi,
- popis problému, který je reklamován (v případě stížnosti na makléře či jiné osoby SLS Reality zmocněné, jeho celé jméno),
- další skutečnosti, které mohou mít vliv na posouzení stížnosti či reklamace.

VI. Odklad platby

1. Uplatnění reklamace nemá odkladný účinek na povinnost uhradit ve lhůtě splatnosti případné platby.
2. V souvislosti s uplatněnou reklamací může být SLS Reality povolen Klientovi odklad platby, a to až do doby vyřízení reklamace. Žádost o povolení odkladu platby lze uplatnit u SLS Reality pouze při současném uplatnění reklamace. O povolení či nepovolení odkladu platby bude Klient informován SLS Reality ve lhůtě do 14 kalendářních dnů ode dne doručení žádosti.

VII. Závěrečná ustanovení

1. Vzájemné vztahy mezi SLS Reality a Klientem, které nejsou výslovně upraveny tímto Reklamačním řádem, se řídí obecně závaznými právními předpisy zejména pak zákonem č. 634/1992 Sb., zákonem o ochraně spotřebitele a zákonem č. 89/2012 Sb., občanským zákoníkem.
2. V případě nesouhlasu Klienta s vyřízením stížnosti či reklamace dle Reklamačního řádu má Klient oprávnění obrátit se po vyřízení reklamace na příslušný orgán mimosoudního řešení spotřebitelských sporů. Orgánem mimosoudního řešení spotřebitelských sporů ve smyslu Zákona je Česká obchodní inspekce (více informací k působení tohoto orgánu naleznete na webové stránce <http://www.coi.cz>).

V Praze dne 1. 5. 2023



Swiss Life Select Reality s.r.o.
Karel Šulc, jednatel