

## SMĚRNICE č. 7/2016

Přijata dne 11. 11. 2016 společností Kreuziger&Sobotik, s.r.o., se sídlem Praha 9, K Rukavičkárně 94, IČ 271 77 149 (dále jen „**RE/MAX ČR**“), která je výlučným držitelem regionální franšizy RE/MAX pro Českou republiku.

- A) *Tato směrnice je závazná pro všechny franšízanty, kteří mají se společností RE/MAX ČR uzavřenou smlouvu o franšíze.*
- B) *Touto směrnicí vydává společnost RE/MAX ČR **Reklamační řád RE/MAX Česká republika** (dále jen „Reklamační řád“) platný na území České republiky v níže uvedeném znění.*

1. *Franšízantem se rozumí fyzická nebo právnická osoba, která uzavřela se společností RE/MAX ČR smlouvu o franšíze a je oprávněna užívat patentovou koncepci a ochranné známky RE/MAX při činnosti své franšizové realitní kanceláře.*
2. *Za účelem zajištění vysokého standardu poskytovaných služeb klientům realitní sítě RE/MAX vydává RE/MAX ČR Reklamační řád, který tvoří přílohu této směrnice.*
2. *V případě, že franšízant poruší své povinnosti stanovené v Reklamačním řádu, pak je RE/MAX ČR oprávněna vypovědět příslušnou smlouvu o franšíze s franšízantem. Výjimku z Reklamačního řádu může v závažných případech udělit písemně společnost RE/MAX ČR.*
3. *Tato směrnice nabývá účinnosti dne 11. 11. 2016. Tato směrnice ode dne své účinnosti v plném rozsahu nahrazuje směrnicí 2/2005 ze dne 15. 12. 2005. Tato směrnice může být měněna pouze společností RE/MAX ČR.*

Ing. David Krajný, jednatel  
RE/MAX Česká republika  
Kreuziger&Sobotik, s.r.o.

Příloha: Reklamační řád

### **Reklamační řád RE/MAX Česká republika**

**Garantujeme našim klientům vysoce etické chování tím, že jednáme v souladu s Reklamačním řádem.**

1. **Realitní kanceláři RE/MAX** se rozumí fyzická či právnická osoba podnikající na území České republiky v oblasti realitní činnosti, která je na základě smlouvy o franšíze uzavřené se společností Kreuziger&Sobotik, s.r.o., se sídlem Praha 9, K Rukavičkárně 94, IČ 271 77 149 (dále jen „**RE/MAX Česká republika**“), smluvně oprávněna a povinna k využívání systému RE/MAX. **Každá realitní kancelář RE/MAX je nezávisle vlastněna a provozována.**
2. **Klientem** se rozumí jakákoliv fyzická či právnická osoba, které **realitní kancelář RE/MAX** poskytuje za odměnu realitní služby na základě smlouvy o poskytování realitních služeb. Klientem není druhá strana zprostředkované smlouvy, tedy osoba, která byla v rámci poskytování realitních služeb realitní kanceláři RE/MAX

vyhledána (zejména kupující nebo nájemce). Klientem se tato osoba nestává ani uzavřením dohody o složení blokovacího depozita.

3. Shledá-li **klient** služby poskytované příslušnou **realitní kanceláří RE/MAX** za nevyhovující, nebo bude-li mít k provádění obchodního případu jiné výhrady, je oprávněn uplatnit tyto své výhrady (dále jen „**reklamace**“) u příslušné **realitní kanceláře RE/MAX** či prostřednictvím vyplnění reklamačního formuláře na webových stránkách [www.re-max.cz](http://www.re-max.cz).
4. Příslušná **realitní kancelář RE/MAX** je povinna vyplnit s klientem o každé **reklamaci**, která je u ní uplatněna, reklamační formulář.
5. **Reklamace** bude příslušnou **realitní kanceláří RE/MAX** vyřízena bez zbytečného odkladu, nejpozději do 5 pracovních dnů ode dne uplatnění reklamace, pokud se **realitní kancelář RE/MAX** s **klientem** písemně nedohodne jinak.
6. **Reklamaci** může **realitní kancelář RE/MAX** uznat jako oprávněnou, nebo odmítnout jako neoprávněnou.
7. Pokud **realitní kancelář RE/MAX** uzná **reklamaci** za oprávněnou, provede na svůj vrub úkony, kterými nežádoucí stav odstraní. Odstranění nežádoucího stavu může spočívat též v poskytnutí náhrady klientovi. Náhradou se rozumí zejména přiměřená sleva na poskytovaných realitních službách. **Realitní kancelář RE/MAX** zašle kopii reklamačního formuláře včetně informace o vyřízení reklamace společnosti **RE/MAX Česká republika**.
8. Pokud **realitní kancelář RE/MAX** odmítne **reklamaci** jako neoprávněnou, informuje o tom bezodkladně **klienta**. **Realitní kancelář RE/MAX** zašle kopii reklamačního formuláře včetně informace o vyřízení reklamace společnosti **RE/MAX Česká republika**. Společnost **RE/MAX Česká republika** vyhodnotí **reklamaci** a v případě, že ji uzná zcela nebo zčásti jako oprávněnou, vyzve příslušnou **realitní kancelář RE/MAX**, aby zjednala náležitou nápravu dle pokynů společnosti **RE/MAX Česká republika**.
9. Na základě zjištění učiněných z reklamací vyvozuje **realitní kancelář RE/MAX** a společnost **RE/MAX Česká republika** důsledky, stanovuje metody, návody a dává pokyny, aby mohlo být předcházeno vzniku případných dalších **reklamací**.
10. Dojde-li mezi stranami smlouvy 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).
11. **Realitní kancelář RE/MAX** a společnost **RE/MAX Česká republika** zajišťuje ochranu poskytnutých osobních údajů klientů v souladu s právními předpisy České republiky, zejména v souladu se zákonem č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů, v platném znění.
12. Tento Reklamační řád je závazný pro všechny realitní kanceláře RE/MAX na území České republiky a může být měněn pouze společností **RE/MAX Česká republika**.