



Reklamační řád obchodní sítě GEPARD reality

GEPARD reality a všechny její partnerské realitní kanceláře zapojené do franšizového systému GEPARD se zavázaly dodržovat a řídit se Obchodním řádem a Etickým kodexem a vždy jednat v souladu se zákonem. Tato závazná pravidla slouží k eliminaci nekorektního jednání a předchází vzniku nespokojenosti klientů. Avšak nelze vyloučit výhrady a stížnosti klientů na postup při vyřizování jednotlivých obchodních případů, a proto GEPARD reality sestavila následný Reklamační řád, který slouží k jednoznačnému pojmenování podmínek důležitých k řešení výhrad a reklamací v rámci poskytovaných realitních služeb.

Uplatnění reklamace

S reklamací se klient obrací na realitní kancelář BOARS, s.r.o. – Budějovická obchodní a realitní společnost, IČO: 260 66 734, adresa realitní kanceláře: Husova třída 640/33, 370 05 České Budějovice (dále "realitní kancelář"), se kterou vstoupil do obchodního vztahu. Všechny franšizové společnosti jsou vlastněny nezávisle a jako samostatné subjekty odpovídají za vyřízení reklamace. Klient reklamaci uplatňuje bezodkladně po zjištění nedostatku.

Předmět reklamace

Klient má právo reklamovat veškeré postupy realitní kanceláře, které jsou v rozporu s uzavřenou smlouvou, chování makléře či domluvený způsob inzerce.

Podání reklamace

Reklamaci podává klient realitní kanceláři.

Forma podání:

- ✓ osobní návštěva (doporučuje se předchozí ústní domluva)
- ✓ v písemné formě

Příjemce reklamace je povinen klientovi potvrdit přijetí a seznámit ho se způsobem řešení a termínem odpovědi.

Obsah reklamace

Klient při podání reklamace uvádí své osobní údaje (jméno, příjmení), kontaktní spojení, způsob doručení odpovědi a předmět reklamace včetně posloupnosti vývoje obchodního případu.

Vyřízení reklamace

Všechna podání je realitní kancelář povinna prověřit a rozhodnout o jejich oprávněnosti nebo neoprávněnosti. Realitní kancelář, které se předmětná reklamace týká, je povinna do 48 hodin potvrdit přijetí reklamace. Všechny reklamace je povinna vyřídit nejdéle do 30 kalendářních dnů od jejich průkazného doručení. Kopii rozhodnutí zaslat na info@gpre.cz. Reklamaci je realitní kancelář povinna vyřídit písemnou formou a odpověď doručit klientovi komunikačním kanálem, který si klient zvolí. U oprávněné reklamace je realitní kancelář povinna uvést všechny reklamované náležitosti do stavu vyhovujícímu klientovi. V případě, že byla klientovi způsobena újma, je realitní kancelář povinna újmu nahradit, například slevou z poskytovaných služeb. Realitní kancelář je povinna o reklamaci průběžně informovat centrálu GEPARD reality, až do jejího úplného vyřešení.

Náklady vynaložené na vyřízení reklamace

Veškeré náklady, které vzniknou realitní kanceláři při vyřizování klientovy oprávněné reklamace, jdou na vrub realitní kanceláře. V těchto případech není oprávněna realitní kancelář požadovat po klientovi, který reklamaci podal, žádné prostředky.

Závěrečná ustanovení

Reklamační řád GEPARD reality je zveřejněn na všech prodejních místech (kancelářích) a na internetových stránkách www.gpre.cz.

Informace pro spotřebitele

Dojde-li mezi smluvními stranami (spotřebitelem a podnikatelem), které uzavřely smlouvu o realitním zprostředkování, ke sporu, má spotřebitel právo na jeho mimosoudní řešení. Návrh na mimosoudní řešení sporu podle zákona č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, podá spotřebitel na Českou obchodní inspekci. Veškeré podrobnosti k mimosoudnímu řešení sporů jsou uvedeny na stránkách České obchodní inspekce www.coi.cz.



Reklamační řád obchodní sítě GEPARD reality

GEPARD reality a všechny její partnerské realitní kanceláře zapojené do franšizového systému GEPARD se zavázaly dodržovat a řídit se Obchodním řádem a Etickým kodexem a vždy jednat v souladu se zákonem. Tato závazná pravidla slouží k eliminaci nekorektního jednání a předchází vzniku nespokojenosti klientů. Avšak nelze vyloučit výhrady a stížnosti klientů na postup při vyřizování jednotlivých obchodních případů, a proto GEPARD reality sestavila následný Reklamační řád, který slouží k jednoznačnému pojmenování podmínek důležitých k řešení výhrad a reklamací v rámci poskytovaných realitních služeb.

Uplatnění reklamace

S reklamací se klient obrací na realitní kancelář BOARS, s.r.o. – Budějovická obchodní a realitní společnost, IČO: 260 66 734, adresa kontaktního místa: třída Míru 146, 381 01 Český Krumlov (dále "realitní kancelář"), se kterou vstoupil do obchodního vztahu. Všechny franšizové společnosti jsou vlastněny nezávisle a jako samostatné subjekty odpovídají za vyřízení reklamace. Klient reklamaci uplatňuje bezodkladně po zjištění nedostatků.

Předmět reklamace

Klient má právo reklamovat veškeré postupy realitní kanceláře, které jsou v rozporu s uzavřenou smlouvou, chování makléře či domluvený způsob inzerce.

Podání reklamace

Reklamaci podává klient realitní kanceláři.

Forma podání:

- ✓ osobní návštěva (doporučuje se předchozí ústní domluva)
- ✓ v písemné formě

Příjemce reklamace je povinen klientovi potvrdit přijetí a seznámit ho se způsobem řešení a termínem odpovědi.

Obsah reklamace

Klient při podání reklamace uvádí své osobní údaje (jméno, příjmení), kontaktní spojení, způsob doručení odpovědi a předmět reklamace včetně posloupnosti vývoje obchodního případu.

Vyřízení reklamace

Všechna podání je realitní kancelář povinna prověřit a rozhodnout o jejich oprávněnosti nebo neoprávněnosti. Realitní kancelář, které se předmětná reklamace týká, je povinna do 48 hodin potvrdit přijetí reklamace. Všechny reklamace je povinna vyřídit nejdéle do 30 kalendářních dnů od jejich průkazného doručení. Kopii rozhodnutí zaslat na info@gpre.cz. Reklamaci je realitní kancelář povinna vyřídit písemnou formou a odpověď doručit klientovi komunikačním kanálem, který si klient zvolí. U oprávněné reklamace je realitní kancelář povinna uvést všechny reklamované náležitosti do stavu vyhovujícímu klientovi. V případě, že byla klientovi způsobena újma, je realitní kancelář povinna újmu nahradit, například slevou z poskytovaných služeb. Realitní kancelář je povinna o reklamaci průběžně informovat centrálu GEPARD reality, až do jejího úplného vyřešení.

Náklady vynaložené na vyřízení reklamace

Veškeré náklady, které vzniknou realitní kanceláři při vyřizování klientovy oprávněné reklamace, jdou na vrub realitní kanceláře. V těchto případech není oprávněna realitní kancelář požadovat po klientovi, který reklamaci podal, žádné prostředky.

Závěrečná ustanovení

Reklamační řád GEPARD reality je zveřejněn na všech prodejních místech (kancelářích) a na internetových stránkách www.gpre.cz.

Informace pro spotřebitele

Dojde-li mezi smluvními stranami (spotřebitelem a podnikatelem), které uzavřely smlouvu o realitním zprostředkování, ke sporu, má spotřebitel právo na jeho mimosoudní řešení. Návrh na mimosoudní řešení sporu podle zákona č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, podá spotřebitel na Českou obchodní inspekci. Veškeré podrobnosti k mimosoudnímu řešení sporů jsou uvedeny na stránkách České obchodní inspekce www.coi.cz.



Reklamační řád obchodní sítě GEPARD reality

GEPARD reality a všechny její partnerské realitní kanceláře zapojené do franšizového systému GEPARD se zavázaly dodržovat a řídit se Obchodním řádem a Etickým kodexem a vždy jednat v souladu se zákonem. Tato závazná pravidla slouží k eliminaci nekorektního jednání a předchází vzniku nespokojenosti klientů. Avšak nelze vyloučit výhrady a stížnosti klientů na postup při vyřizování jednotlivých obchodních případů, a proto GEPARD reality sestavila následný Reklamační řád, který slouží k jednoznačnému pojmenování podmínek důležitých k řešení výhrad a reklamací v rámci poskytovaných realitních služeb.

Uplatnění reklamace

S reklamací se klient obrací na realitní kancelář Absoluta Real s.r.o., IČO: 289 47 444, adresa realitní kanceláře: Vršovické náměstí 67/8, 101 00 Praha 10 (dále "realitní kancelář"), se kterou vstoupil do obchodního vztahu. Všechny franšizové společnosti jsou vlastněny nezávisle a jako samostatné subjekty odpovídají za vyřízení reklamace. Klient reklamaci uplatňuje bezodkladně po zjištění nedostatků.

Předmět reklamace

Klient má právo reklamovat veškeré postupy realitní kanceláře, které jsou v rozporu s uzavřenou smlouvou, chování makléře či domluvený způsob inzerce.

Podání reklamace

Reklamaci podává klient realitní kanceláři.

Forma podání:

- ✓ osobní návštěva (doporučuje se předchozí ústní domluva)
- ✓ v písemné formě

Příjemce reklamace je povinen klientovi potvrdit přijetí a seznámit ho se způsobem řešení a termínem odpovědi.

Obsah reklamace

Klient při podání reklamace uvádí své osobní údaje (jméno, příjmení), kontaktní spojení, způsob doručení odpovědi a předmět reklamace včetně posloupnosti vývoje obchodního případu.

Vyřízení reklamace

Všechna podání je realitní kancelář povinna prověřit a rozhodnout o jejich oprávněnosti nebo neoprávněnosti. Realitní kancelář, které se předmětná reklamace týká, je povinna do 48 hodin potvrdit přijetí reklamace. Všechny reklamace je povinna vyřídit nejdéle do 30 kalendářních dnů od jejich průkazného doručení. Kopii rozhodnutí zaslat na info@gpre.cz. Reklamaci je realitní kancelář povinna vyřídit písemnou formou a odpověď doručit klientovi komunikačním kanálem, který si klient zvolí. U oprávněné reklamace je realitní kancelář povinna uvést všechny reklamované náležitosti do stavu vyhovujícímu klientovi. V případě, že byla klientovi způsobena újma, je realitní kancelář povinna újmu nahradit, například slevou z poskytovaných služeb. Realitní kancelář je povinna o reklamaci průběžně informovat centrálu GEPARD reality, až do jejího úplného vyřešení.

Náklady vynaložené na vyřízení reklamace

Veškeré náklady, které vzniknou realitní kanceláři při vyřizování klientovy oprávněné reklamace, jdou na vrub realitní kanceláře. V těchto případech není oprávněna realitní kancelář požadovat po klientovi, který reklamaci podal, žádné prostředky.

Závěrečná ustanovení

Reklamační řád GEPARD reality je zveřejněn na všech prodejních místech (kancelářích) a na internetových stránkách www.gpre.cz.

Informace pro spotřebitele

Dojde-li mezi smluvními stranami (spotřebitelem a podnikatelem), které uzavřely smlouvu o realitním zprostředkování, ke sporu, má spotřebitel právo na jeho mimosoudní řešení. Návrh na mimosoudní řešení sporu podle zákona č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, podá spotřebitel na Českou obchodní inspekci. Veškeré podrobnosti k mimosoudnímu řešení sporů jsou uvedeny na stránkách České obchodní inspekce www.coi.cz.



Reklamační řád obchodní sítě GEPARD reality

GEPARD reality a všechny její partnerské realitní kanceláře zapojené do franšizového systému GEPARD se zavázaly dodržovat a řídit se Obchodním řádem a Etickým kodexem a vždy jednat v souladu se zákonem. Tato závazná pravidla slouží k eliminaci nekorektního jednání a předchází vzniku nespokojenosti klientů. Avšak nelze vyloučit výhrady a stížnosti klientů na postup při vyřizování jednotlivých obchodních případů, a proto GEPARD reality sestavila následný Reklamační řád, který slouží k jednoznačnému pojmenování podmínek důležitých k řešení výhrad a reklamací v rámci poskytovaných realitních služeb.

Uplatnění reklamace

S reklamací se klient obrací na realitní kancelář CS.Realitní společnost IQ-IMMO, IČO: 051 01 484, adresa realitní kanceláře: náměstí Svobody 209/17, 669 02 Znojmo (dále "realitní kancelář"), se kterou vstoupil do obchodního vztahu. Všechny franšizové společnosti jsou vlastněny nezávisle a jako samostatné subjekty odpovídají za vyřízení reklamace. Klient reklamaci uplatňuje bezodkladně po zjištění nedostatků.

Předmět reklamace

Klient má právo reklamovat veškeré postupy realitní kanceláře, které jsou v rozporu s uzavřenou smlouvou, chování makléře či domluvený způsob inzerce.

Podání reklamace

Reklamaci podává klient realitní kanceláři.

Forma podání:

- ✓ osobní návštěva (doporučuje se předchozí ústní domluva)
- ✓ v písemné formě

Příjemce reklamace je povinen klientovi potvrdit přijetí a seznámit ho se způsobem řešení a termínem odpovědi.

Obsah reklamace

Klient při podání reklamace uvádí své osobní údaje (jméno, příjmení), kontaktní spojení, způsob doručení odpovědi a předmět reklamace včetně posloupnosti vývoje obchodního případu.

Vyřízení reklamace

Všechna podání je realitní kancelář povinna prověřit a rozhodnout o jejich oprávněnosti nebo neoprávněnosti. Realitní kancelář, které se předmětná reklamace týká, je povinna do 48 hodin potvrdit přijetí reklamace. Všechny reklamace je povinna vyřídit nejdéle do 30 kalendářních dnů od jejich průkazného doručení. Kopii rozhodnutí zaslat na info@gpre.cz. Reklamaci je realitní kancelář povinna vyřídit písemnou formou a odpověď doručit klientovi komunikačním kanálem, který si klient zvolí. U oprávněné reklamace je realitní kancelář povinna uvést všechny reklamované náležitosti do stavu vyhovujícímu klientovi. V případě, že byla klientovi způsobena újma, je realitní kancelář povinna újmu nahradit, například slevou z poskytovaných služeb. Realitní kancelář je povinna o reklamaci průběžně informovat centrálu GEPARD reality, až do jejího úplného vyřešení.

Náklady vynaložené na vyřízení reklamace

Veškeré náklady, které vzniknou realitní kanceláři při vyřizování klientovy oprávněné reklamace, jdou na vrub realitní kanceláře. V těchto případech není oprávněna realitní kancelář požadovat po klientovi, který reklamaci podal, žádné prostředky.

Závěrečná ustanovení

Reklamační řád GEPARD reality je zveřejněn na všech prodejních místech (kancelářích) a na internetových stránkách www.gpre.cz.

Informace pro spotřebitele

Dojde-li mezi smluvními stranami (spotřebitelem a podnikatelem), které uzavřely smlouvu o realitním zprostředkování, ke sporu, má spotřebitel právo na jeho mimosoudní řešení. Návrh na mimosoudní řešení sporu podle zákona č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, podá spotřebitel na Českou obchodní inspekci. Veškeré podrobnosti k mimosoudnímu řešení sporů jsou uvedeny na stránkách České obchodní inspekce www.coi.cz.

Etický kodex franšízového systému GEPARD REALITY

Preambule

GEPARD reality přijímá tento etický kodex jako soubor základních hodnot a přístupů k podnikání, kterým se řídí majitelé franšíz, realitní makléři, zaměstnanci franšíz, členové statutárních orgánů franšízantů, zaměstnanci franšízora, členové statutárních orgánů franšízora, spolupracující osoby franšízora, spolupracující osoby franšíz – dále jen Spolupracující složky GEPARD reality. Jejich povinností je plnit všechna ustanovení a jednat v souladu s nimi. GEPARD reality řadí mezi své nejdůležitější úkoly zachování dobrého obchodního jména, důvěryhodnost, prestiž, kvalitně a profesionálně poskytované služby.

Zastupování zájmů klienta

Spolupracující složky GEPARD reality se zavazují hájit zájmy svých klientů, prosazovat je při každé příležitosti a současně se chovat spravedlivě ve vztahu ke všem účastníkům obchodu.

Spolupracující složky GEPARD reality jsou povinny vyhnout se všem formám chování, které mohou poškodit klienta, potenciálního klienta nebo dobré jméno společnosti GEPARD reality, spolupracujících finančních institucí a ostatních partnerů GEPARD reality.

Spolupracující složky GEPARD reality se zavazují poskytovat profesionální služby všem klientům bez rozdílu jejich rasy, barvy pleti, náboženství, pohlaví, fyzických a duševních omezení, vnějšího vzhledu, státní příslušnosti, nebo jiných odlišností.

Spolupracující složky GEPARD reality se zavazují poskytovat služby na úrovni určené společností GEPARD reality. Zároveň nebudou poskytovat žádné konzultace či služby mimo jejich profesionální kompetence.

Informace klientů považuje společnost GEPARD reality za důvěrné.

Spolupracující složky GEPARD reality jsou povinny zajistit ochranu osobních údajů klientů a dalších účastníků obchodního případu v souladu s právními předpisy České republiky, zejména v souladu se zákonem č. 110/2019 Sb., o zpracování osobních údajů.

Spolupracující složky GEPARD reality se zavazují, že se budou pravidelně účastnit školení a kurzů zvyšování kvalifikace, že budou aktivně získávat aktuální informace v oblastech, které mají vliv na sféru předmětu podnikání a cílevědomě zvyšovat svoji profesionální úroveň.

Spolupracující složky GEPARD reality se zavazují nepřijímat úplatky ani je sami neposkytovat, a to v jakékoli formě a z jakéhokoliv důvodu.

Spolupracující složky GEPARD reality se zavazují řídit se platnou legislativou (zejména občanským zákoníkem, zákonem o některých opatřeních proti legalizaci výnosů z trestné činnosti a financování terorismu, zákonem o ochraně spotřebitele), interními pokyny GEPARD reality.

Průhlednost v postupu nabídky

Spolupracující složky GEPARD reality jsou povinny poskytovat přesné a pravdivé informace v jejich nabídce a prezentacích svých služeb. Zároveň nebudou lhát nebo uvádět klienty do omylu, budou se vyhýbat zveličování, vyvolání klamného dojmu a zatajení skutečností relevantních a významných pro vzájemnou spolupráci.

Spolupracující složky GEPARD reality se v průběhu práce budou snažit vyhnout veškerým konfliktním situacím s jinými zprostředkovateli, nebudou kritizovat jejich pracovní normy a činnost, ani se nebudou pokoušet získat nespravedlivé převahy.

Spolupracující složky GEPARD reality nepoužijí při snaze realizovat obchod žádné jiné prostředky, které by byly v rozporu s obchodními metodami legitimně uznávanými společností GEPARD reality nebo platnou legislativou České republiky. Společnost GEPARD reality považuje jakékoli praktiky, které jsou v rozporu se základními etickými principy a dobrými mravy za nepřijatelné. Činnosti, které společnost GEPARD reality a všechny její Spolupracující složky vykonávají, jsou v souladu s obecně platným právním řádem.

Spolupracující složky GEPARD reality přizpůsobí způsob nabízení produktů úrovni znalostí a zkušeností klienta. Zejména se vyvarují zneužití nezkušenosti nebo důvěřivosti klienta.

Spolupracující složky GEPARD reality nesmí využívat při nabídce a prodeji produktů motiv strachu nebo využívat neštěstí či takových závažných okolností, které mohou vést ke zhoršení úsudku klienta, stejně se vyvarují nátlaku a jednání s pozice síly.

Užívání ochranných známek

Spolupracující složky GEPARD reality se aktivně a efektivně podílí na systematickém budování a podpoře značky GEPARD.

Spolupracující složky GEPARD reality jsou povinny dodržovat pravidla jednotného stylu komunikace, používání loga a dalších prvků corporate identity, která jsou popsána v Design manuálu společnosti.