



# Reklamační řád

---

## I. ÚVODNÍ USTANOVENÍ

---

- 1.1. Reklamační řád společnosti Home & Facility Service, v.o.s., se sídlem Na Dolínách 188/46, 147 00 Praha 4 (dále jen "Reklamační řád", resp. "Home Service"), stanovuje postup přijímání a vyřizování reklamací a stížností zákazníků Home Service.
- 1.2. Reklamační řád byl vydán na základě požadavků obsažených v ustanovení § 625 občanského zákoníku a dle ustanovení § 19 zákona o ochraně spotřebitele a následné novely občanského zákoníku pod č. 136/2002 Sb. z roku 2003.
- 1.3. Reklamační řád je závazný pro Home Service a pro všechny zaměstnance, kteří jsou k Home Service v pracovním poměru.

## II. REKLAMACE

---

### 2.1. Definice reklamace

- 2.1.1. Za reklamaci se považuje takové písemné sdělení, ve kterém se uvádí nesouhlas se způsobem a výsledkem zajištění konkrétního produktu či služby objednané zákazníkem. Reklamací má právo podat každý klient Home Service (dále též "reklamující").
- 2.1.2. Reklamující je oprávněn reklamovat
  - a) kvalitu provedení poskytnutých služeb nabytých při koupi nemovitosti (dále jen "služba")
  - b) nedodržení termínu či neprovedení smlouvené služby (dále jen "termín/služba")
  - c) kvalitu/funci produktu získaného koupí nemovitosti (dále jen "produkt")
  - d) nedodržení termínu dodání či nedodání produktu získaného koupí nemovitosti (dále jen "termín/produkt")
- 2.1.3. O oprávněnosti nebo neoprávněnosti reklamace se rozhodne po prošetření dle čl. 2.4. a 2.5. Reklamačního řádu. Za oprávněnou je považována taková reklamace, kdy služba nebyla pro reklamujícího řádně zajištěna z důvodu nedodržení obecně závazných právních předpisů, nesprávného vyřízení souvisejících služeb/produktů nabytých koupí nemovitosti.

### 2.2. Identifikace reklamujícího

- 2.2.1. Reklamaci podává klient (majitel nemovitosti) osobně, v souladu s Reklamačním řádem správci objektu (Home Service). Pokud za klienta podává reklamaci jeho zástupce, je nutné též předložit plnou moc udělenou zástupci klientem (majitelem nemovitosti) a opatřenou jeho úředně ověřeným podpisem.
- 2.2.2. Podmínkou přijetí reklamace k reklamačnímu řízení je řádně a srozumitelně vyplněný Reklamační protokol.
- 2.2.3. Není-li prokázána oprávněnost reklamující osoby k jednání o reklamaci dle čl. 2.2.1. Reklamačního řádu, má správce objektu (Home Service) právo přijetí reklamace odložit či odmítnout, dokud nebude tento skutek naplněn.

### 2.3. Určení předmětu reklamace

Od reklamujícího se vyžaduje specifikace služby/termínu/produktu, kterou reklamuje, a předložení podkladů, kterými reklamaci zdůvodňuje. Při předložení neúplných podkladů se od reklamujícího vyžaduje sdělení dalších doplňujících informací. Reklamace Reklamace bude přijata/projednána i v případě, že podklady budou jen částečné nebo dokonce žádné (např. došlo-li k jejich znehodnocení či ztrátě). V takovém případě záleží výhradně na posouzení dodavatele služby/produktu zda reklamaci uzná.

### 2.4. Postup při přijímání a vyřizování reklamace

- 2.4.1. Postup při přijímání, posuzování a archivování reklamací (dále jen "reklamační agenda") se řídí dle memoranda "Model reklamační procesu", který vstupuje v platnost dnem schválení Reklamačního řádu.

#### 2.4.2. ~~Home~~ Home Service:

- a) potvrdí reklamujícímu doložitelným způsobem přijetí reklamace,
- b) zkontroluje oprávněnost podání reklamace podle dokladů předložených reklamujícím a vlastních dostupných informací,
- c) projedná s reklamujícím uplatňované námitky, vysvětlí jejich případnou neoprávněnost a informuje reklamujícího o následném postupu vyřízení reklamace,
- d) zpracovává a shromažďuje dokumentaci k reklamaci,
- e) písemně informuje reklamujícího o vyřízení reklamace (uznání a řešení reklamace nebo důvody jejího neuznání),
- f) po vyřízení reklamace vypracovává report o reklamaci, který ukládá k archivaci,
- g) v případě nesouhlasu reklamujícího s vyřízením reklamace informuje bez zbytečného odkladu "nadřízený orgán" (výbor SVJ, představenstvo, interního auditora ap.), který záležitost projedná a určí další postup.

#### 2.5. Rozhodnutí o reklamaci, kontrola vyřízení reklamace

- 2.5.1. O oprávněnosti, příp. neoprávněnosti a způsobu vyřízení reklamace rozhoduje po projednání se správcem objektu (Home Service) dodavatel služby/produktu.
- 2.5.2. O nevyřízených reklamacích či reklamacích se sporným závěrem informuje Home Service "nadřízený orgán", který posoudí způsob vyřízení reklamace, případně navrhne jiný způsob.

#### 2.6. Evidence vyřízených reklamací

- 2.6.1. Dokumentace o vyřízených reklamacích je vedena správcem objektu (Home Service), který zároveň archivuje kopie všech reklamací.
- 2.6.2. "Nadřízený orgán" má po požádání vždy právo nahlédnout do evidence reklamací.

#### 2.7. Lhůty pro prověření a rozhodnutí o reklamaci

- 2.7.1. Vyřízení reklamace by mělo být ukončeno do 30 dnů od jejího uplatnění. Do této lhůty se též počítá doba potřebná k odbornému posouzení. Z tohoto důvodu je nutné řešit reklamaci neodkladně.
- 2.7.2. Pokud reklamace nemůže být vyřízena ve lhůtě 30 dnů od jejího uplatnění, je reklamující správcem objektu (Home Service) informován, že prošetřování případu dále probíhá. Zároveň mu je sdělen přibližný termín vyřízení.

#### 2.8. Postup při přijímání a vyřizování stížnosti

Při přijímání a vyřizování stížnosti se postupuje obdobně jako při přijímání a vyřizování reklamace.

### III. ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

---

#### 3.1. Uložení Reklamačního řádu

- 3.1.1. Reklamační řád je v elektronické formě ke stažení na webových stránkách: [www.home-service.cz](http://www.home-service.cz).
- 3.1.2. Reklamační řád je veřejně k dispozici v sídle Home Service a jejích pobočkách.

#### 3.2. Změna Reklamačního řádu

- 3.2.1. O změně Reklamačního řádu rozhoduje valná hromada Home Service. Zaměstnanci jsou oprávněni předkládat v rozsahu své pravomoci a odpovědnosti valné hromadě Home Service návrhy na jeho změnu či doplnění.
- 3.2.2. O změnách Reklamačního řádu informuje vedení Home Service své zaměstnance elektronickou poštou nebo písemným oznámením (memorandum) doručeným do firemní schránky každého zaměstnance.

#### 3.3. Účinnost

Reklamační řád nabývá platnosti dnem jeho schválení valnou hromadou Home Service a účinnosti dnem jeho **vyhlášení**.

©Home & Facility Service v.o.s.