

Abychom zachovali nejvyšší kvalitu poskytovaných služeb a budovali dlouhodobé nadstandardní vztahy s klienty, jednáme vždy v souladu s tímto reklamačním řádem.

1. Realitní kanceláři JUSTO se rozumí fyzická či právnická osoba podnikající na území České republiky v oblasti realitních služeb, která je na základě smlouvy o užívání obchodního modelu JUSTO se společností JUSTO Česká republika s.r.o. oprávněna při své podnikatelské činnosti využívat obchodní model JUSTO. Každá realitní kancelář je nezávisle vlastněna a provozována.
2. Klientem se rozumí fyzická či právnická osoba, které realitní kancelář JUSTO poskytuje realitní služby.
3. Reklamací se rozumí jakýkoliv podnět ze strany klienta, kdy klient shledá poskytování realitních služeb na základě uzavřené smlouvy s realitní kanceláří JUSTO jako nedostačující, nekvalitní, nebo v poskytovaných realitních službách shledá jakýkoliv nedostatek. Reklamací klient uplatní u příslušné realitní kanceláře JUSTO.
4. Klient sepíše s realitní kanceláří JUSTO každou reklamaci prostřednictvím kontaktního formuláře uvedeného na webových stránkách www.justo.cz. V takovém případě obdrží klient emailové potvrzení o přijetí reklamací a realitní kancelář JUSTO je povinna do 5 pracovních dnů od přijetí reklamací vyrozumět klienta o výsledku reklamací. Pro případ, kdy klient požádá o pomoc s vyplněním formuláře, je příslušná realitní kancelář JUSTO povinna vyvinout součinnost s klientem.
5. Realitní kancelář JUSTO je oprávněna uznat reklamaci jako oprávněnou či neoprávněnou.
6. V případě oprávněné reklamací provede realitní kancelář JUSTO bezodkladně všechny úkony vedoucí k odstranění nežádoucího stavu včetně poskytnutí případné náhrady, přičemž náhradou se může rozumět například poskytnutí slevy z ceny poskytnutých realitních služeb.
7. V případě neoprávněné reklamací realitní kancelář JUSTO informuje neprodleně klienta a zároveň zašle společnosti JUSTO Česká republika s.r.o. důvod zamítnutí reklamací včetně informace o výsledku a dalším postupu. Společnost JUSTO Česká republika s.r.o. vyhodnotí reklamaci klienta a v případě, že společnost JUSTO Česká republika s.r.o. uzná reklamaci jako oprávněnou, vyzve příslušnou realitní kancelář JUSTO ke sjednání nápravy včetně poskytnutí případné náhrady.
8. Realitní kancelář JUSTO a společnost JUSTO Česká republika s.r.o. zajišťují ochranu osobních údajů klientů v souladu s platnými právními předpisy, zejména s Nařízením Evropského parlamentu a Rady (EU) 2016/679, o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů a o volném pohybu těchto údajů (obecné nařízení o ochraně osobních údajů nebo také GDPR).
9. Tento reklamační řád je závazný pro všechny realitní kanceláře JUSTO a společnost JUSTO Česká republika s.r.o. a nabývá účinnosti dne 1. 10. 2018.